



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”De är ju alldeles galna... de hänger inte ihop med verkligheten”

En kvalitativ studie som belyser socialsekreterares upplevelser kring sina arbetsvillkor inom socialtjänstens barn- och ungdomsenhet

Sina Golmohammadi och Cecilia Borgenlöw Jönsson

Kandidatuppsats (SOPA 63)

VT 15

Antal ord: 14 665

Handledare: Anett Schenk

Förord

Ett stort tack till er som valde att ställa upp på våra intervjuer. Utan er hade vår studie inte varit möjlig att genomföra. Vi vill även tacka för att ni bidragit ett gediget material att arbeta med!

Vi vill tacka vår handledare Anett Schenk som har gett oss stöd och vägledning under skrivprocessen.

Tack till våra familjer och vänner som har stöttat oss när det har känts tungt och fått oss att kämpa vidare.

Dessutom vill vi tacka varandra för vårt samarbete, vilja och förmåga att komplettera varandra!

Cecilia Borgenlöw Jönsson och Sina Golmohammadi
Lund, 2015

Abstract

Author: Sina Golmohammadi and Cecilia Borgenlöv Jönsson

Title: "They are truly insane... they don't match with reality" - A qualitative study that highlights the social secretary's experiences in relation to the social services children and youth unit

Supervisor: Anett Schenk

The aim of this study was to understand the experiences that social workers in the social services child protection unit has regarding their working conditions and how they reflect about their workload, staff turnovers, wellbeing in regards to the role of a social worker. Our qualitative study was based on seven interviews with social workers who worked in a middle-sized municipality in Skåne. The results from our study was analyzed and discussed from a new- institutional perspective together with Antonovskys KASAM - theory and Lipsky's theory regarding street level bureaucrats. We have also incorporated and made use of previous scientific research that has been done around these topics. The results of our study shows that this high demanding profession in relation to the major workload and stress that exists, can be seen as a lack of support, resources and structure from the organization which ultimately had a great effect on the social workers well being, feeling of trust and safety as well as how well of job they do as social officers towards the clients and their cases. We can also discuss the fact that the handling of each issue is very much individual depending on which type of person that is carrying out the task in hand. Some individuals take a more tangible, objective and impersonal direction while others are service-driven and more emotionally involved, which could be an effect of the normality, values and demands of the society at large. But it can also for our respondents be a coping mechanism to psychologically handle the tough decisions that they have to go through on a daily basis to experience the sense of coherence.

Keywords: Social work, Child welfare, new- institutional perspective, workload, staff turnover, KASAM, stress and Street level bureaucracy.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING.....	5
1.1 Problemformulering.....	6
1.2 Syfte.....	7
1.3 Frågeställningar	7
2. KUNSKAPSLÄGET	8
2.1 Litteratursökning och källkritik.....	8
2.2 Socialsekreterares arbetsituation	8
3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	11
3.1 Nyinstitutionellt perspektiv.....	11
3.2 Street Level Bureaucracy.....	12
3.3 KASAM - och dess relation till arbetsvillkor	12
4. METOD.....	13
4.1 Val av metod	13
4.2 Förtjänster och begränsningar.....	14
4.3 Provintervju.....	16
4.4 Urval	16
4.5 Avgränsningar.....	17
4.6 Förförståelse.....	17
4.7 Metodens tillförlitlighet och validitet.....	18
4.8 Tillvägagångssätt.....	19
5. ETISKA ÖVERVÄGANDEN	21
6. RESULTAT OCH ANALYS	22
6.1 Inledning.....	22
6.2 Arbetsbelastning och personalomsättning	22
6.3 Tid	26
6.4 Erfarenhet	28
6.5 Krav.....	29
6.6 Klientperspektiv.....	34
6.7 Samarbete och Trivsel.....	36
6.8 Hanteringen av svåra beslut och ärenden.....	38
AVSLUTANDE DISKUSSION.....	40
REFERENSLISTA	44
BILAGA 1	46
BILAGA 2.....	47
Intervjuguide	47

1. Inledning

Åttaåriga flickan Yara misshandlades till döds i Karlskrona för lite mer än ett år sedan, en händelse som skakade om Sverige. Frågor haglade om hur något sådant kan hända i ett land som Sverige. Interna och externa utredningar visade på brister inom bland annat socialtjänsten, en orosanmälan hade blivit liggande i ett postfack (SVT, 2014). Gång på gång har vi läst i tidningar och olika medier om krisen inom socialtjänsten där det upprepade gånger har rapporterats om brister, hög ärendebelastning, ökade krav, hög personalomsättning, stress och sjukskrivningar.

De flesta på socionomutbildningen kommer förmodligen någon gång komma i kontakt med socialtjänsten, antingen som arbetsplats eller genom samarbete. Därigenom kan de flesta instanser inom socialt arbete påverkas av den krissituation som anses finnas inom socialtjänsten och således är det ett högaktuellt ämne för socialt arbete. Vi anser även att förhöjd kunskap inom området, genom bland annat forskning och ökad diskussion inom utbildningen kan bidra till en bättre förståelse för vad som pågår inom socialtjänsten som organisation, vilket även kan verka för en eventuell förändring och förbättring. Vi har båda två genomfört vår praktik inom två olika organisationer som berör barn och familjer. En av oss hade sin praktik inom socialtjänstens barn och ungdomsenhet och vi fick därigenom intresse av att se vidare och fördjupa oss kring socialsekreterares egen syn på sina arbetsvillkor och arbetssituation.

1.1 Problemformulering

Socialtjänsten har det ”yttersta ansvaret” i samhället vilket innebär att det åligger dem att se till att barn och ungdomar växer upp under goda levnadsförhållanden (Tham, 2008:11). Det är socialtjänstens uppgift att fånga upp de som inte fått hjälp av andra skyddsfunktioner i välfärdssystemet (ibid.). För att upprätthålla rättssäkerhet och kvalitet är personalen inom socialtjänsten avgörande, då det påverkar verksamhetens framtoning, effektivitet och hur den levereras till medborgarna (Strandhäll, 2013:3). Pestoff och Vamstad (2014:355) hävdar att det har skett en radikal förändring med ökad privatisering och entreprenörskap som alternativ till den offentliga sektorn under de senaste 20 åren. Detta har bidragit till förändrade arbetsvillkor, däribland ökad arbetsbelastningen och förhöjd stress inom socialtjänsten (ibid.).

Larm om brister och arbetsvillkor inom socialtjänsten har under den senaste tiden varit återkommande inom olika medier. Den 26 februari 2015 organiserade t.ex.

Akademikerförbundet SSR en demonstration benämnt ”välfärdsupproret” i Malmö med 150 deltagare, vilka krävde bättre villkor för Malmös socialsekreterare (SSR 2015). I mars 2015 kom det pressmeddelanden om kommuner som lönesatsar och nyrekryterar socialsekreterare (Lundkvist, 2015). Ett flertal reportage har gjorts gällande socialtjänsten, bland annat av Sveriges Radio i programmet Kaliber (SR 2014) och även Tv-programmet Uppdrag granskning (SVT 2013), där de belyser den kris som anses finnas inom socialtjänsten.

Fackförbunden SSR och Vision har reagerat på arbetssituationen inom socialtjänsten och har genomfört undersökningar för att observera vad som pågår inom utredningsenheterna för barn-och ungdom. Visions rapport visar på att många socialsekreterare trivs med sitt yrke och arbetskamrater men upplever ett arbete med tuffa arbetsvillkor. Oroväckande många anställda inom enheterna upplever att det professionella arbetet får stå tillbaka på grund av att ärendemängden är övermäktig. Rapporten påvisar även att hot och våld på arbetsplatsen är förekommande, att löneutvecklingen är marginell samt att erfarenhet inte belönas. På arbetsplatser där arbetsförhållandena är för komplexa att hantera gör att personalomsättningen ofta förblir hög och kostnaderna drar iväg (Strandhäll, 2013:1). SSR har i sin rapport betoning på hur kompetensen inom barn- och ungdomsutredningar skall etableras och hur situationer skiljer sig mellan olika kommuner. Några förslag till förändring är tillräcklig bemanning, systematiskt program för introduktion och yrkesförddjupning för anställda (Lindquist, 2014:4).

Socialekreterares arbetsvillkor är till viss del beforskat i Sverige, främst genom en kvantitativ metod. Den här uppsatsen ska behandla ett område vilket flitigt diskuteras i medier men som inte i någon större utsträckning är beforskat i Sverige ur en kvalitativ inriktning. Vi vill fånga en redogörelse med utrymme för beskrivning av känslor och upplevelser av socialekreterares arbetsvillkor som är svårt att fånga genom en kvantitativ studie. Då socialekreterare ofta har en inverkan på människors och inte minst barns liv anser vi att arbetsvillkoren är ett angeläget område att undersöka. Barn kan hamna i utsatta situationer och vara i behov utav hjälp är det socialtjänstens uppgift att se till barnets bästa. Socialekreterares möjlighet att utföra ett ansenligt arbete kan på så sätt påverka barn som redan befinner sig i utsatta situationer (Tham:2008). Genom en kvalitativ studie vill vi därav studera socialekreterares redogörelse och beskrivning kring deras arbetsvillkor inom barn- och ungdomsenheten utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv. Vi kommer även ha teoretisk utgångspunkt ur Lipskys *Street Level Bureaucracy* och Antonovskys *KASAM*-teori.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att genom en kvalitativ ansats undersöka hur socialekreterare på barn- och ungdomsenheten upplever och reflekterar kring sin arbetssituation. Särskild uppmärksamhet riktas på frågor som rör arbetsbelastning, personalomsättning samt stress och hälsa.

1.3 Frågeställningar

Hur upplever socialekreterare på barn- och ungdomsenheten sitt arbete – i synnerhet arbetsbelastningen?

Upplever socialekreterare tidsbrist och stress?

Hur påverkar kraven från verksamheten, samhället och media hur socialekreterare upplever sin yrkesroll och arbetssituation?

2. Kunskapsläget

2.1 Litteratursökning och källkritik

Sökandet efter litteratur, teorier och tidigare forskning har skett med hjälp av databaserna LubSearch, Libris, Lovisa, Google Scholar samt Avhandlingar.se.

Vi har även vid söktillfällena konstant försökt att enbart använda material som är *Peer-reviewed* (referensgranskad) samt att inte arbeta med, vad vi anser är, för föråldrat material och litteratur. Vi har under alla lägen prioriterat att göra ett urval som grundar sig på huruvida materialet är relevant och tillämpbart på det problemområde vi i studien utgår ifrån. De sökord vi använt oss av är: Socialsekreterare, Arbetsvillkor inom socialtjänsten, Child Welfare, arbetsbelastning i socialtjänsten, personalomsättning, sociala barnavården, KASAM, Street Level Bureaucracy samt Nyinstitutionellt perspektiv.

2.2 Socialsekreterares arbetssituation

Den forskning som för oss till en början tydligt belyste socialsekreterarnas situation inom socialtjänsten i Sverige var Tham och Meaghers (2009) studie. Den gav en jämförelse mellan organisationer för att få förkunskap för hur arbetsvillkoren skiljer sig mellan olika grupper. Resultatet visade att socialarbetare allmänt har det tufft, men att fler inom socialtjänsten upplever en högre stress och arbetsbelastning. När vi vidare gick igenom Thams (2007) enkätstudie som behandlade den stora omsättningen bland personal och arbetsvillkorens problematik inom barnavården, visade hennes undersökning att organisatoriska faktorer var ett skäl till varför socialsekreterare slutar. Organisatoriska faktorer som påverkade var bland annat belöning för väl genomfört arbete, omhändertagande och intresse för hälsa och välbefinnande från organisationens sida.

Lindquist (2012) har i sin rapport *Från krisande organisation till "krisorganisation"* genomfört en undersökning av det förändringsarbete som genomförts i kommuner inom Uppsala län för att minska personalomsättningen, ett problem som även kan ses i många andra kommuner. Rapporten innehåller dessutom en analys av problematiken och en historisk redogörelse av hur olika faktorer kan ha påverkats av barnavårdshandläggning till att bli ett ingångs- och genomgångsyrke (Lindquist, 2012:25). Förutom detta beskriver även Lindquist (2013:25) i sin rapport hur en mängd kommuner försöker lösa problemet med den höga personalomsättningen inom socialtjänstens barnavård. Det framkom att bristen på stöd och för höga krav i arbetet tillsammans med det faktum att flera nytexaminerade anställs, kan vara

en anledning varför den höga omsättningen av personal. Kullberg (2011:44) betonar att eftersom socionomer har valmöjligheten att arbeta inom ett flertal olika fält och chansen är stor att sträcka sig till andra arbetsområden, är målet med en arbetsplats som socialtjänsten inte alltid att stanna en lång period. Lindquist (2012:26) åsyftar att det har skett en förändring inom yrkesområdet vilket har bidragit till mer komplicerade arbetsuppgifter. Det har även skett en förändring till möjlig karriärsutveckling, uppdelning mellan myndighetsutövande utredningsarbete och stödjande öppenvårdsinsatser.

Den avhandling som till störst del varit till grund för vår förkunskap har varit Thams (2008) avhandling *Arbetsvillkor i den sociala barnvården – förutsättningar för ett kvalificerat arbete*. Avhandlingen består av fyra delstudier som berör socialsekreterares arbetsvillkor ur olika perspektiv. Den första studien påvisar att arbetsvillkoren för nyanställda socialsekreterare skiljer sig från de med mer erfarenhet. I större utsträckning arbetar de som är nya inom yrket i områden där medelinkomsten är lägre, med tyngre ärenden och högre andel nyanställda. I avhandlingen framkom även indikationer på att de nya inom yrket i vissa fall skyddas genom att få mindre andel ärenden med lägre komplexitetsgrad, samtidigt att de nya inom yrket ändå var de som skattade sin hälsa sämst. De nya uppgav att de till viss del kände att de utförde arbetsuppgifter som krävde mer erfarenhet, där drygt en fjärdedel vidare övervägt att byta yrke (Tham, 2008:54). Andra delstudien belyser att arbetsvillkoren för socialsekreterare inom barnvården i flera avseenden framstår som mer krävande i den bemärkelsen att arbetet är mer komplext, har hög arbetsbelastning samt stress och krav från organisationen i jämförelse med andra likartade yrken inom landsting och kommuner så som exempelvis lärare och sjuksköterskor. Resultatet visade att socialsekreterare beskrev vissa delar av sina arbetsvillkor som mer positivt än exempelvis upplevelsen av stöd från arbetsledare.

I delstudie tre undersöktes vilka aspekter av socialsekreterares arbetsvillkor som är av betydelse för hur gruppen självskattat sitt välbefinnande och sin hälsa. Det framkom att höga krav i arbetet var av betydelse för socialsekreterares psykiska välbefinnande men även för fysiska symptom samt hur hälsan skattades. Att behöva ändra arbetsdagens planering för akuta händelser hade även ett samband med sämre psykisk hälsa och välbefinnande. Resultatet visade även på att en arbetsgrupp med hög personalomsättning ansåg sig vara i en mer påfrestad situation (Tham, 2008:56). I sin fjärde delstudie undersökte Tham (2008) vilka aspekter av arbetsvillkoren socialsekreterare ansåg vara av betydelse för avsikt att söka nytt

arbete. Det visade sig att den starkaste korrelationen fanns mellan tendensen att söka sig till ett nytt arbete och personalinriktning. Personalinriktning i en organisation står för i vilken mån man belönas för ett bra utfört arbete, ledningens intresse för de anställdas hälsa, välbefinnande och upplevelse av att känna sig väl omhändertagna. Det sociala klimatet på arbetsplatsen visade sig även ha viss betydelse, lika så i vilken mån det fanns positiv utmaning på arbetsplatsen respektive huruvida man var utsatt för hot och våld (Tham, 2008:57).

Pestoff och Vamstads (2014:355) artikel har varit intressant då de belyser en tydlig ökning av arbetsrelaterade krav för anställda inom den offentliga sektorn i Sverige. De undersöker även det potentiella tillskottet av entreprenörer inom socialt arbete för att förbättra arbetsvillkoren och skapa ”bra arbete”. Det empiriska materialet var taget ifrån två separata studier av arbetsvillkor inom den sociala barnvården i Sverige, en från 1994-95 och en från 2006-07. Artikeln visar att det har skett en radikal förändring i arbetsvillkoren för 20 år sedan och att effekterna är synliga än idag. En omställning inom det sociala arbetet är den ökade privatisering, där det har blivit en större andel vinstdrivande företag som har upprättats och konkurrerar mot den offentliga sektorn. Resultatet visade också att det fanns en indikation på att privata företag inom socialt arbete erbjuder bättre arbetsvillkor än den offentliga sektorn (Pestoff & Vamstad, 2014).

En annan intressant aspekt som är av relevans för socialsekreterare inom socialtjänsten är Collins (2008) forskningsrapport som belyser socialsekreterares fysiska, psykologiska och beteendemässiga stresssymptom. Denna artikel behandlar individers hälsosamma och ohälsosamma coping-strategier och betydelsen av olika former av stöd från arbetsgruppen, vilket åtföljs av individuella skillnader i samband med god självkänsla, personlig hårdighet och motståndskraft. För att bekämpa stress, maximera trivseln, bygga lämpliga coping-strategier och stödsystem, behövs det enligt forskningsrapporten ett arbete för att främja en ändamålsenlig utveckling på individ, grupp och organisationsnivå.

Det aktuella kunskapsläget visar på att det förekommer brister inom socialsekreterares arbetsvillkor som kräver förbättringar av ett flertal områden. Det visar även på att situationen kvarstår utan tydlig förbättring, trots en hel del forskning under det senaste årtiondet. Det finns en del statistiska undersökningar som gjorts, där mycket av diskussionen och framförandet görs gentemot organisationen, arbetsgruppen och brukarna.

Det finns däremot få undersökningar med fokus på personalen och hur de på ett mer djupgående plan beskriver sina upplevelser kring arbetsvillkoren, sin yrkesroll, hälsan och relationen till brukarna.

3. Teoretiska utgångspunkter

Under detta avsnitt kommer vi att presentera vårt val av teorier som vi använt för att analysera empirin vi åstadkommit.

3.1 Nyinstitutionellt perspektiv

Vi har valt att utgå från ett nyinstitutionellt perspektiv där vi analyserat organisationer och deras relation till omvärlden. Nyinstitutionell organisationsteori uppstod runt 1970-talet som en del i organisationsanalysens utveckling (Johansson, 2006:17). I denna inriktning menas att organisationers handlingsfrihet är begränsad av olika typer av institutionella krav i det omgivande samhället. Man fokuserar därmed på det ömsesidiga beroendet mellan organisationen och dess omgivning, där man förhåller sig kritisk till hur omgivningen påverkar organisationer (Johansson, 2006:18). De regler som ställs upp ifrågasätts inte och organisationen förväntas se ut på ett visst sätt även om det inte finns belägg för att det är den rent tekniskt bästa lösningen. Vad som är den rätta "image" för en organisation har att göra med hur andra organisationer ser ut och vad som eftersträvas av samhället. Det strävas konstant efter legitimitet och det är där viljan till anpassning sker från start. För att ges detta måste en organisation som socialtjänsten i dagens samhälle passa in i hur omvärlden påstår att organisationer av denna sort bör se ut. Här handlar det alltså inte om att kontrollera och värja sig mot krav från omgivningen utan tvärtom att spegla och ge intryck av att motsvara sådana förväntningar. Det sker därmed en kulturell och institutionell anpassning (Levin, 2013: 27). Arbetet kan enligt Levin (2013:41) förstås som ett moraliskt arbete som i djupare mening är avsedd att bidra till att upprätthålla samhällsordningen och samhällets moraliska gränser. I och med att denna samhällsanpassning inte är konstant utan ständigt växlande över tid, tvingas socialtjänsten att framstå som rationell, effektiv och trovärdig. Detta göra att följderna blir att många skeenden inom socialtjänsten på grund av dess legitimitetssträvan, främst är av symbolisk karaktär (ibid.).

Institutionaliserade förväntningar gäller inte enbart reformer utan även strukturer, arbetssätt och ideologier m.m. Det finns enligt det nyinstitutionella perspektivet en modeskapare av organisationsidéer. Inom den svenska nyinstitutionalismen är ett av de allra mest

framträdande forskningsområdena *Standardisering*, vilket är ett slags regler.

Nyinstitutionalismen använder här tre olika beteckningar för regler, direktiv, normer och standarder, vilket kan påverka att organisationer som socialtjänsten i vissa fall, av högre uppsatta, riskerar att helt förlora sitt handlingsutrymme (Johansson, 2006:34-35).

3.2 Street Level Bureaucracy

Vi har även valt att inkludera Lipskys (2010) *Street Level Bureaucracy* just på grund av dess relevans det har till vårt syfte i studien. Inom hans teori är autonomi, legitimitet och kunskap väsentliga faktorer. Östberg (2010:32) menar att socialarbetare är en grupp som har en position att vara närmast klienten och därmed blir de som utför den konkreta socialpolitiken. De arbetar utifrån lagstiftning och nära klienten, där de alltid är begränsade av organisationens och kommunens ramar. Arbetet är reglerat och delvis standardiserat, där gräsrotsbyråkrater, (vilket är den svenska översättningen till Street Level Bureaucrats), ständigt måste stå i konflikt mellan att tillämpa de fastsatta reglerna och att, med sin handlingsfrihet, också hantera varje situation som en unik sådan (Johansson, 2003:14). Regelverken kan i vissa skeden inte förändras under tidsperioder, men ur ett nyinstitutionellt synsätt kan det efter hand få till följd förändrade attityder (ibid). Samtidigt beskriver Lipsky (2010:76) att gräsrotsbyråkraters strikta tillämpning av regler inte behöver vara en begränsning, utan kan samtidigt bli ett skydd i arbetet. Vad som menas är att exempelvis socialsekreteraren vid ett svårt besked, kan ta skydd genom att ställa sig bakom de regler som existerar för att därav inte riskera att ifrågasättas för sitt beslutstagande. Detta perspektiv pekar därmed på att politiken inte utformas av de lagstiftande utan när gräsrotsbyråkrater möter medborgarna (Johansson, 2003:15). Samtidigt sker det för socialsekreterare en ständig avvägning mellan att förhålla sig mot en mer *serviceanpassat* eller *professionellt* tillvägagångssätt (Lipsky, 2010:33). Om de gränser överträder varandra hotas den legitimitet organisationer som socialtjänsten eftersträvar. Ju mer tilltro allmänheten har till professionen, desto större autonomi för den (Johansson 2003:15). Ju närmare man är till ett mer serviceanpassat förhållningssätt desto mer tid lägger man på klienternas egna omedelbara intressen. Ju mer professionell tillämpad roll man tar, desto starkare förhåller man sig till organisationens eller allmänhetens intresse (Lipsky, 2010:170).

3.3 KASAM - och dess relation till arbetsvillkor

Eftersom vårt syfte är att få en förståelse för hur socialsekreterare upplever sina arbetsvillkor, ansåg vi det vara relevant att analysera vår empiri utifrån Antonovskys KASAM teori.

KASAM är en förkortning av begreppet *känsla av sammanhang*, där Antonovsky (2005:43) i sin formulering av begreppet menar bidrar till förklaringen gällande vad som får individer att må bra och hantera livets svårigheter. Teorin grundar sig i en idé som kan antas vara hälsofrämjande, där individer anses ha resurser inom sig, vilket kan verka för upplevelsen av välmående och hantering av svårigheter. De tre bitar inom KASAM är alla av betydelse. Meningsfullhet är däremot den komponent som anses mest nödvändig i och med att de andra två delarna, under en lång period, inte har kraften att överleva utan dess tillvaro. Vid en hög vilja och drivkraft är det enklare att finna lösningar till de dilemman man möter. Upplevelsen av begriplighet inträffar sedan, till vilket hanterbarhet tillkommer därefter. En låg känsla av hanterbarhet har däremot makten att reducera känslan av begripande och meningsfullhet (Antonovsky, 2005:50). Känslan av sammanhang har en inverkan på hur ens välmående och hälsa verkar och hanteras (Antonovsky, 2005:152). Om t.ex. personer inom barn- och ungdomsenheten finner att det de gör är av betydelse och har en inverkan på individer och samhället, så antyder Antonovsky att detta är en bidragande faktor varför de väljer att prestera vidare och ”stå ut” med de påfrestningar som arbetet innefattar (ibid).

Antonovsky (2005:153-154) beskriver även att känslan av att inneha inflytande och en talan på sin arbetsplats kan medverka till ett ökat KASAM. Inflytande över det man åstadkommer och tillför i arbetet har makten att frambringa känslan av engagemang och intresse, vilket framkallar känslan av meningsfullhet (ibid). Andra aspekter i arbetet, så som god samverkan i arbetsgruppen och positiva förhållanden till andra aktörer, kan likaså påverka hur meningsfullt arbetet blir. Så länge man upplever sig vara en del av arbetsteamet och tilldelas en plats i verksamhetsfunktionen, bidrar det till vad som i slutändan är av väsentlighet för känslan av sammanhang (Antonovsky, 2005:156).

4. Metod

4.1 Val av metod

Utifrån vårt syfte att studera socialsekreterares uppfattning av deras arbetsvillkor valde vi att använda oss av ett kvalitativt tillvägagångssätt. Anledningen är att individernas berättelser och tolkningar av deras arbetssituation är vad som är av betydelse för vår undersökning. Tidigare studier har främst inriktat sig mot kvantitativ forskning, i form av enkätstudier, som visar på dilemman som kan te sig inom fältet, men mindre där socialsekreterares talan lyfts och är i

centrum. Därför har vi valt utforska denna aspekt för att förhoppningsvis kunna tillföra en mer fördjupad inblick på hur respondenterna själv resonerar kring deras yrkesposition.

Med utgångspunkt i vårt syfte ansåg vi att intervjuer kan vara en lämplig metod för att framställa socialsekreterarnas skildringar. Detta kan vi enligt Sohlberg (2013:91) uppfatta som att vi förhåller oss mot en induktiv strategi, där vi från att utgå från resultat använder observationer som har gjorts för att analysera utifrån en teori för att förstå en viss aspekt av verkligheten. Det handlar då för oss om att använda teorins begrepp som en analysram. Även Bryman (2011:28) anser att en induktiv ansats beskrivs och förstås i den bemärkelsen att forskare i en kvalitativ studie exempelvis tolkar en teori på grundval av intervjudata. Målet har varit att inhämta djupgående och detaljrika beskrivningar av intervjupersonernas livsvärld, där orden tillskillnad från siffror förblir det relevanta och väsentliga (Kvale & Brinkmann, 2014:47). Att intervju individer på ett semistrukturerat vis anses ge intervjupersoner utrymme att förklara sina tankar om forskningstemat (Nilsson, 2014:149-150). Metoden gav oss den rätta mängd flexibilitet som var nödvändig, där vi, om det var nödvändigt hade möjligheten att ändra riktning och fokus under samtalen.

Intervjuer har skett med hjälp av en intervjuguide som vi genomgående använt oss av under samtliga intervjuer. Intervjuguiden skapades genom meningsfulla temaområden baserade på tidigare forskning och teori. Detta för att hålla fokus inom relevanta diskussionsområden, där samband och skiljaktigheter från respondenternas svar lättare ska kunna noteras.

4.2 Förtjänster och begränsningar

Det finns både fördelar och nackdelar med semistrukturerade intervjuer. Det talas frekvent om att kvalitativa undersökningar anses vara alltför subjektiva, där forskares uppfattning gentemot socialsekreterare exempelvis bygger på vad dem själva anser är viktigt och betydelsefullt (Bryman, 2011:368). Det finns således potential att detta påverkar vårt arbete, vilket vi är medvetna om och har tagit i beaktning genom att under intervjuerna minimera vår egen ståndpunkt och personliga åsikter. En möjlig konsekvens kan bli att våra egna personliga värderingar och fördomar vinklar intervjuerna, vilket kan påverka resultatet i vår studie. Samtidigt finns det med vår metod även förtjänster, där vi får en djupare redogörelse av hur socialsekreterare resonerar kring sina upplevelser av deras arbetssituation tillsammans med en helhetsbild av hur komplexiteten i arbetet axlas (Bryman, 2001:369).

Enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011:57), kan vi för att förhindra generalisering genom att använda oss av ett *aktivt intervjuande*, där vi möter respondenten på en mer öppen och mottaglig nivå. Garantin finns inte att intervjun blir mer sann eller verklighetstrogen. En riskfaktor som kan te sig under en intervju, är att det som frågas efter tolkas på ett annat sätt från intervjupersonen eller vice versa (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011:56). Bryman (2011:229) påvisar att respondenten mycket väl kan ändra sin ställning och syn på oss intervjuare exempelvis beroende på vår etnicitet, ålder, samt kön och sociala bakgrund, vilket kan beskrivas som *intervjueffekten*. Även om vi som intervjuare inte observerade detta ifrån våra respondenter, är det en ytterligare aspekt som är viktig att lyfta fram och belysa som en tänkbar risk, vilket har förmåga att påverka den information som nås och därav det datamaterial som sedan framställs (May, 2011:169).

En respondent har likaså makten att säga en sak men mena något annat, vilket även kallas för *respondent bias*, där man som mottagare svarar på ett mer ”moraliskt korrekt” sett för att t.ex. bidra till den norm som existerar runtom. Respondenten kanske vill stå för den ”rätta” bilden av den organisation man representerar och det arbete man utför. En bandad intervju kan därav framkalla nervositet, orolighet eller till och med opålitlighet (Bryman, 2011:431). Att välja att spela in intervjuer kan därför också ha sina negativa egenskaper. Efter att vi stänger av bandspelaren kan en intervjuperson plötsligt välja att dela med sig av givande information. Det är därmed omöjligt att med säkerhet veta att det som sägs är autentiskt. Att bestämma när bandet ska stängas av och intervjun sluta är då av stor betydelse för den typen av information vi som intervjuare vill lyckas inbringa (ibid.). Som intervjuare har vi följaktligen ingen kontroll över vilken ärlighetsgrad respondenten väljer att ha och bidra med under samtalet. I ett annat sammanhang kan samtalet skilja sig även om omgivningen är identisk den andra. På så vis kan resultaten som samlas från intervjutillfällena anses vara situationsbundna genom att respondenternas utsagor mycket väl kan skilja sig om samtalet äger rum på en annan plats och i en annan tid (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011:57). Därmed är det extremt svårt att generalisera en kvalitativ studie (Bryman, 2011:369).

Att fullkomligt replikera varje intervju är svårt och samtidigt inte en nödvändighet, eftersom det beror på hur vi väljer att formulera våra frågor likaså som det är beroende av vilka svar vi ges från respektive intervjuperson (Bryman, 2011:369). Dessutom är det i enlighet med vår valda metod mer eller mindre omöjligt att få intervjupersonerna till att representera en hel

population. Empirin från vår undersökning har istället generaliserats utifrån vår valda teori eftersom det antalet intervjuer som genomförts är limiterade (Nilsson, 2014:150).

4.3 Provintervju

Innan vår första intervju, ansåg vi det vara fördelaktigt att testa vår intervjuguide genom en provintervju. Vi tillfrågade en av våra klasskamrater ifall hen kunde tänka sig medverka som provrespondent, vilket hen gladeligen gick med på. Till en början turades vi om att ställa frågor, men insåg snabbt att det inte fungerade för oss. Samtalet stannade upp och blev ojämnt när vi detaljerat försökte följa intervjuguiden. Därför bestämde vi halvvägs in i intervjun att agera mer flexibelt genom att ställa frågor när vi ansåg det passade in och hade en betydande effekt i samtalet. Bryman (2001:415) beskriver att en semistrukturerad intervju inte behöver ses över i den ordning mallen är skriven, för att ha möjligheten att hålla fokus på att upprätthålla den hållbarhet som guiden är tänkt att inneha i förhållande till syftet och frågeställningarna. Under andra halvan av intervjun märkte vi av att vårt mer flexibla tillvägagångsätt frambringade ett fylligare, avkopplat och oformellt samtal som respondenten och vi i slutändan ansåg passade bättre för våra kommande intervjuer.

Provintervjun tog med vissa avbrott och diskussioner ca 45min, vilket vi ansåg var en rimlig tidslängd på samtalet. Vi testade även att spela in intervjun för att försäkra oss om att tekniken fungerar. Vi bestämde dock att använda oss utav två mobiltelefoner. Både för att inte riskera att gå miste om värdefull information vid ett eventuellt problem, men även för att provintervjun som enbart spelades in med en mobiltelefon inte fångade allt som sades.

4.4 Urval

Vi utgick från ett tvåstegsurval (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011:42), där processen tog plats från att vi först bestämde vilken organisation vi ville undersöka, till att därefter specifikt välja en grupp individer att fokusera på. I vår studie fastställde vi vårt urval till socialsekreterare inom barn- och ungdomsenheten från en mellanstor kommun i Skåne. Vi ansåg därmed det vara en god idé att ha ett målinriktat urval, där selektionen baserades på den relevans som intervjupersonerna hade till forskningsfrågorna (Bryman, 2011:434).

Vi har genomfört sju stycken intervjuer med socialsekreterare för att uppnå den teoretiska mättnad som vi ansåg var en förutsättning för att nå acceptans. Ahrne och Eriksson-Zetterquist (2011:44) betonar att en kvalitativ studie, där intervjuer sker med individer från en

särskild grupp, ökar säkerheten att få ett relativt oberoende resultat efter ett genomförande av sex till åtta intervjuer. I och med att vi inte har till syfte att utföra en bred jämförelse mellan olika grupper i urvalet, var behovet av en stor mängd intervjuer inte av väsentlighet (Bryman, 2011:436). Vi var medvetna om eventuella ändringar som skulle kunna ske under processen exempelvis i form av bortfall av intervjupersoner, vilket definitivt hade påverkat den mättnad som vi senare förhåll oss till. I slutändan lyckades vi genomföra intervjuer med socialsekreterare som hade befunnit sig på barn och- ungdomsenheten mellan 3 månader och 15 år och var inom spannet mellan 24 till 59 år.

4.5 Avgränsningar

Tidigare forskning och media har under de senaste åren mer ingående skildrat socialtjänsten och dess arbetsvillkor. Indikationen blir att det är ett högaktuellt område att studera närmre, vilket har bidragit till att vi valt att koncentrera oss på socialtjänsten som organisation. Vi har avsiktligt valt barn-och ungdomsenheten inom socialtjänsten då det i forskning visat sig vara ett mer krävande yrke (Tham, 2008:55). I och med att det är socialsekreterarnas upplevelser vi vill belysa, anser vi det inte vara till relevans att få med andra gruppers berättelser i denna undersökning, även om deras talan och reflektioner i annat fall än just denna studie kan vara av stor betydelse.

4.6 Förförståelse

I och med att en av oss hade haft sin praktik på socialtjänsten var det från start redan påfrestande att skapa sig en balans för till vilken grad vi ville att förförståelsen skulle framträda. Blom och Nygren (2013:206) framställer detta övervägande som en oerhört komplex process. Vi gick igenom en mängd nyhetsrapporter, vetenskapliga artiklar och litteratur för att kunna skapa oss den kunskap som vi ansågs behövas, vilket omedvetet bidrog till en viss förförståelse. Det händer att forskare på grund av denna kunskap inte vidare ifrågasätter den sociala omgivningen, då dessa förhållanden blir vardagliga (Aspers, 2011:38). Genom att vi under planeringsfasen valde att reflektera kring våra egna värderingar och den förförståelse vi tagit del av, var det för oss av vikt att inte medvetet låta våra personliga värderingar och teoretiska inriktning påverka utförandet av undersökningen (Bryman, 2011: 355). Vi har därmed försökt att gå in i arbetet så objektivt och öppensinnat som möjligt för att inte riskera att vara alldeles för fastbestämda med en antydning om vilka svar vi från intervjuerna kommer tillförskaffa.

4.7 Metodens tillförlitlighet och validitet

För att uppnå hög tillförlitlighet och trovärdighet har vi säkerställt och redogjort för alla faser som skett i studieprocessen samt utfört forskningen i enlighet med de regler som finns inom en kvalitativ studie som denna (Bryman, 2011:355). För att åstadkomma en hög validitet har vi likaså försökt utforma vår intervjumall noggrant utifrån det ämnesområde och upplägg som presenteras i den teoretiska referensramen. Vi har ansträngt oss för att inte låta våra egna värderingar och- eller en teoretisk inriktning påverka genomförandet av intervjuerna. Ett fullständigt objektivt förhållningssätt är svårt att tillämpa, men vi har för tillförlitlighetens skull strävat efter att ha ett så öppensinnat och mottagligt bemötande som möjligt. Detta för att vidare kunna försäkra och konfirmera att vi agerar utifrån god tro (Bryman, 2011:355).

Enligt Bryman (2011:363) kan det med en kvalitativ studie, där detaljerad information om respondenters sociala verklighet beskrivs, finnas en risk att forskare blir allt för indragna i en deskriptiv detaljbeskrivning som mer fokuserar på annat än de frågeställningar man anländer med. De detaljerna kan möjligen överskugga delar av den empiri vi insamlar från intervjuerna (ibid.). En svaghet med denna metod kan även vara att det vi undersöker förblir en begränsad bild av den verklighet och fenomen vi undersöker, samtidigt som utsagorna från respondenten mycket väl kan bli svårtolkade. Vi har dock begränsat denna risk genom att vid varje intervjutillfälle med tillåtelse från varje respondent valt att spela in samtalen för att inte gå miste om värdefull information. Risken med att enbart föra anteckningar är att vi kan undgå information som är betydande för att framgångsrikt kunna fånga intervjupersonens verkliga utsaga. Samtidigt som det även kan bli ett distraheringsmoment vi helst vill undvika (Jönson, 2010:57). Förutom att ha spelat in samtalet med hjälp av två mobiltelefoner har vi alltid varit två personer som närvarat, där vi även tillsammans haft ett gemensamt ansvar över intervjuerna. Den av oss som under intervjun inte ställde en fråga hade alltid huvudansvar att föra anteckningar och granska det som intervjuaren i stunden inte hade möjlighet att uppfatta. Målet har varit att fånga intervjupersonernas svar i deras egna ordalag för att öka kredibiliteten av materialet (Bryman, 2011:420). På samma gång ville vi även att den som observerade när som helst skulle ha möjlighet att inflika med följdfrågor och- eller andra passande teman som var av intresse för studien.

För att öka trovärdighetsgraden ytterligare har vi valt att lämna över det material vi tagit emot från intervjuerna till respondenten. Vi ville försäkra oss om att det finns en överenskommelse mellan oss och intervjupersonerna, att det som sägs från oss uppfattats rätt, men även för att

eventuella kompletteringar ska kunna göras om respondenten i fråga känner att materialet behöver ses över eller korrigeras. Detta för att uppnå så hög validitet och reliabilitet som möjligt (Öberg, 2011:66). Det förmedlar enligt Bryman (2011:353) en *respondentsvaliditet* som ökar trovärdighetsgraden ytterligare. På så vis undviker vi missförstånd och feltolkningar som annars har chans att sänka trovärdighetsgraden till studien. Detta kan då ge en tillförlitlighetskänsla där trovärdighet, pålitlighet, överförbarhet och en möjlighet att styrka och konfirmera materialet enligt Bryman (2011:354) är möjlig.

4.8 Tillvägagångssätt

Utifrån våra frågeställningar har vi försökt skapa relativt generella teman för de frågor som vi under intervjutillfällena försökt ställa oss bakom. På samma gång har vi haft en förhållandevis distans till våra förbestämda frågor för att bibehålla flexibiliteten och spontaniteten vid varje möte. De teman som kan ses i intervjuguiden har enbart haft till syfte att ge oss den plats och rum för att prata inom ett område utan att riskera att allt för ofta hamna i ett helt ogenomtänkt och orelevant samtalsområde. Som förväntat var det ingen intervju där vi som intervjuare fastbestämt förhöll oss till våra förarbetade frågor. Ordningsföljden av frågorna ändrades beroende på personen vi intervjuade, vilket vi ansåg som passande och hanterbart. På samma gång hade vi inför varje möte ett mål att i enlighet med Brymans (2011:419) resonemang inte ställa för specifika och ledande frågor, eftersom det annars kan hindra oss att se alternativa idéer och synsätt som är av betydelse för datainsamlingen.

4.8.1 Transkribering och kodning

Efter varje genomförd intervju har vi transkriberat, det vill säga i text presenterat, det som sagts för att inneha som underlag för vår analys (Aspers, 2011:156). Varje påstående från respondenterna har även citerats precis som de uttalas under intervjun för att minimera oklarheter och bristande transparens (May, 2001:171). Reella citat kan bidra till en mer trovärdig läsning och upplevelse av det som beskrivs i undersökningen (Bryman, 2011:370). Under transkriberingsskeendet fann vi upprepande begrepp så som exempelvis stress, belastning och tidsbrist. Begreppen markerades med hjälp av överstrykningspennor, vilket Jönson (2010:57) anser är en bra manuell metod vid kodning av kvalitativ data. Därefter förde vi över materialet till Word för att dela upp det i olika kategorier och dokument. Vi har därefter tagit ut delar av texter från de olika dokumenten och kontrasterat dessa mot varandra för att finna eventuella mönster och samband. De mer betydande och relevanta citaten från

respektive intervju har vi sedan tagit ut och använt under resultatdelen för att visa både återkommande men även skiljaktiga teman och ståndpunkter som tagits upp från alla intervjuer.

Efter att i första skede grovt koda, alltså förenkla och sortera det insamlade datamaterial vi införskaffat, har vi lyckats göra det empiriska materialet mer hanterbart (Lindgren, 2014:34). Vi får därav bekanta oss med materialet och på samma gång en överblick samt en mer detaljerad bild som vi därefter kan bryta ner i olika steg (Kvale och Brinkmann, 2014:242). De teman vi i slutligen kom fram till var arbetsbelastning, tid, erfarenhet, krav, personalomsättning, klientkontakt samt samarbete & trivsel.

Tematisering användes därigenom för att mer noggrant ordna materialet och se vilka relationer de olika koderna har till varandra. Målet har varit att hitta de kopplingar och mönster som vi uppfattar som mest betydelsefulla, dels i relation till våra frågeställningar och teoretiska begrepp samt till det vi fått fram under kodningen (Lindgren, 2014:40). Så småningom, när vi av kodningen och tematiseringen åstadkom en viss mättnad och fann det som fungerade som en grund för analysmomentet, formulerade vi en slutsats. Vi har genomgående under processens gång dock alltid eftersträvat att utmana vår egen summering genom att ständigt gå tillbaka i materialet och minska risken för att hamna i bristande konklusioner (Lindgren, 2014:41).

4.8.2 Arbetsfördelning

För att effektivisera arbetet och spara på tid fokuserade var och en på olika moment i arbetet. Exempelvis hade en av oss särskilt ansvar över metod, teori samt etikavsnittet, medan den andra bl.a. ansvarade över inledning- samt kunskapslägedelen. För att inte riskera att skapa en språkligt osammanhängande text har vi båda när som helst haft tillgång till varandras material via internet, vilket varit en stor hjälp vid de tillfällen vi inte hade möjlighet att skriva tillsammans. Ambitionen har från början varit att skriva ihop, för att vid eventuella funderingar direkt på plats ha chans att diskutera detta med varandra.

5. Etiska överväganden

Inför varje intervjutillfälle har vi förhållit oss till etiska aspekter så som att vara förstående och empatiska, utan att ha stereotypiska eller värderande åsikter gentemot respondenterna. Vi har likaså förhållit oss till de aspekter som skulle kunna vara till skada eller men för respondenterna. Studien har genomförts utifrån individskyddskraven, där de grundläggande etiska principerna kan konkretiseras i fyra allmänna huvudkrav; Informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002:6).

Vi ansåg det vara av signifikant värde att inför varje intervjutillfälle lämna över ett informationsblad till socialsekreterarna, där det fanns beskrivet vad undersökningens syfte var, vilka villkor som gällde samt hur de skulle kunna kontakta oss och vår handledare vid behov. Genom att visa en detaljerad bild om alla komponenter som kan tänkas påverka respondenternas villighet att medverka, motverkas därmed eventuella risker för obehag eller skada (Vetenskapsrådet, 2002:7). Det är extremt viktigt att forskningsdeltagarna får grundlig information om vad de förväntas delta i innan de väljer att ställa upp eller ej (Kalman & Lövgren, 2012:13).

Under planeringsfasen för intervjuerna gjorde vi en övervägning gällande var det skulle vara bäst att genomföra intervjuerna. Vi ville inte riskera att det som av deltagarna framfördes skulle kunna höras eller avlyssnas från personalgruppen, då vi visste att samtalen skulle äga rum på arbetsplatsen. Fram tills den första intervjun tog plats var vi osäkra på platsens lämplighet. Att genomföra intervjuer på deltagarnas arbetsplats gick emellertid utmärkt. Varje intervju utfördes i enlighet med respondenternas önskemål på deras arbetsplats. Oftast på deras egna kontor, med stängd dörr för att försäkra att det som framgick från samtalen ej skulle kunna höras och eller tas del av från obehöriga. Eftersom vi ansåg att miljön mycket väl kan påverka hur individen väljer att hantera samtalet, ansåg vi det vara en trygghet för respondenterna att befinna sig på en plats som de känner till väl och är bekväma i.

Inför varje intervjutillfälle meddelade vi hur lång tid intervjun maximalt förväntades ta och att deras deltagande var frivilligt. Vi upplyste även om att de när som helst kunde få välja att avsäga sig från intervjun med en försäkran om att otillbörliga påtryckningar ej skulle följa (Öberg, 2011:64-65). Därmed hade vi innan varje intervju i åtanke få respondenters samtycke, där de accepterade att delta i vår undersökning under sina villkor utan att detta ska medföra

negativa följder för dem (Vetenskapsrådet, 2002:9). Det var viktigt för oss att anonymitet tillika garanterades för våra respondenter. Uppgifterna som inhämtades under intervjuerna har hanterats och förvarats på ett sådant sätt så att obehöriga inte kan komma åt materialet. För att minska risken att personuppgifter läcker ut valde vi istället att använda oss av fingerade namn för att ställa oss i enlighet med konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet, 2002:12).

Det konfidentiella data vi har samlat ligger på vårt personliga och lösenordskyddade USB-minne. Enligt Kalman och Lövgren (2012:14) leder största möjliga konfidentialitet till öppnare, ärligare och fylligare information, vilket vi innan våra intervjuer tog hänsyn till och hade som mål att möjliggöra. I enlighet med nyttjandekravet kommer vi enbart använda den information vi ges från de enskilda personerna för forskningsändamålet (Vetenskapsrådet, 2002:14). Detta betyder att den personliga data som vi av respondenterna fått tillgång till, efter uppsatsen är godkänd, kommer raderas från våra USB-enheter. Deltagarna ska lita på att de uppgifter de lämnar inte kommer att användas eller visas för obehöriga, något som likaså är avgörande för de svar och den information vi införskaffar (ibid.). Vi informerade därmed varje deltagare om detta innan starten av varje intervju.

6. Resultat och Analys

6.1 Inledning

Vi har genomfört intervjuer med sju socialsekreterare som arbetar inom socialtjänstens barn- och ungdomsenhet. För att behålla anonymiteten har vi valt att benämna varje respondent med en siffra. Samtliga socialsekreterare är mellan 24 och 59 år gamla och har varit socionomer mellan 6 månader och 23 år tillbaka. På sin nuvarande arbetsplats har de befunnit sig mellan 6 månader och 15 år. Mer än hälften har tidigare jobbat inom andra fält innan de hamnade på barn- och ungdomsenheten.

Vi vill här presentera vår empiri med hjälp ett antal olika teman vi finner har relevans och mening för vår studie; Arbetsbelastning, Tid, Erfarenhet, Krav, Personalomsättning, Klientkontakt samt Samarbete & Trivsel.

6.2 Arbetsbelastning och personalomsättning

Då arbetsbelastningen har ökat inom den sociala barnvården (Tham, 2007) ansåg vi det vara av relevans att skapa oss en förståelse kring detta.

För att få inblick i hur socialsekreterarna skattade sin arbetsbelastning frågade vi samtliga respondenter hur de bedömde detta på en skala från ett till fem.

Flertalet av socialsekreterarna beskrev att belastningen generellt var hög men varierade över tid, där det i vissa perioder var högre medan det i andra var lägre. Gemensamt var upplevelsen av att det var för många ärenden per socialsekreterare och att tiden inte räcker till för att utföra ett ansenligt arbete. Vi fick även en indikation på att arbetsbelastningen var högre och mer ansträngande i utredningsgrupperna än i mottaget. Under intervjuerna framkom även att det händer att utredningar går över utredningstiden på fyra månader och framförallt under perioder då det är extra hög arbetsbelastning. Belastningen kunde även relateras till personalomsättningen som finns på socialtjänsten men det framkom även andra förklaringar så som karriär och föräldraledighet.

En respondent som arbetar i utredningsgruppen beskrev att arbetsbelastningen påverkar arbetsmotivationen och glädjen i arbetet. Tidigare i intervjun berättade socialsekreteraren att det då hen började arbeta på arbetsplatsen var en period med mycket föräldraledighet och sjukskrivningar och att det har varit tungt rent arbetsmässigt.

På en skala 1-5 hur hög är arbetsbelastningen här?

5! (...) det har varit ett långt mörker och man känner att man sliter, man sliter och kommer aldrig i mål. Man jobbar hela tiden, men är hela tiden back. Det gör ju att man tappas gnistan i sitt arbete också, det är svårt att känna att ”detta är roligt”, man har ingen motivation och känner att man inte hinner göra det man vill göra. Det är otroligt jobbigt. Man kan inte göra det lilla extra heller och så. (Respondent 1)

Socialsekreterarna i studien visade olika förhållningssätt till arbetsbelastningen, som citatet nedan i kontrast till det första citatet. Nedan beskriver socialsekreteraren att med sina personliga förutsättningar har hen möjlighet att sätta en rimlig servicenivå och bedömer därmed belastningen som tre av fem på en skala. Medan i första citatet anser socialsekreteraren att belastningen är fem, högst på skalan, att arbetat känns väldigt tungt och att det inte finns möjlighet att ge något extra till familjerna under utredningstiden. I intervjuerna framkom olika förhållningssätt vilket även kan relateras till hur respondenterna skattade sin arbetsbelastning.

Om du sätter på en skala 1-5 var skulle du sätta arbetsbelastningen?

Som sagt, jag personligen kan vara fyrkantig och ha en rimlig servicenivå, så jag skulle säga att det ligger på 3 och en halv till 4. Sen vet jag att jättemånga skulle svara 5 och några skulle kanske svara som jag. Men det är nog inte arbetsbelastningen som sådan som är problemet utan det är hur organisationen fungerar och hur vi ska fördela och vilka direktiv som finns.(Respondent 7)

Lipskys (2010) begrepp *serviceanpassad roll* som beskrivs att man ser till klienternas omedelbara intressen. Serviceanpassad roll kan appliceras på övre citatet som ger en beskrivning av hur det inte finns någon tid att göra det man vill göra, att ge familjerna det lilla extra. Vilket vi tolkar som en bidragande orsak till att respondenten skattar sin arbetsbelastning högt. I kontrast till nedre citatet som tydligt beskriver betydelsen av organisationen och dess funktion som kan relateras till Lipskys (2010) begrepp *professionell tillämpad roll* där man förhåller sig mer till organisationens eller allmänhetens intresse. Beskrivningen ifrån respondent 7 tydliggör hur hen utifrån sitt förhållningssätt skattar sin arbetsbelastning lägre.

När vi istället frågade personal som arbetade i mottagsenheten så ansåg de att hade möjlighet att utföra ett bra arbete utifrån de arbetsuppgifter de var ålagda. Mottagets funktion är att ta emot inkomna anmälningar och ansökningar, där görs skyddsbedömningar samma dag som de inkommer och förhandsbedömningar som avgör om det skall indelas utredning eller inte. Socialsekreterarna som arbetar i mottaget på den aktuella socialtjänsten i vår studie har ofta lång erfarenhet och har arbetat med utredningsarbete sedan tidigare. Men även inom mottaget upplevdes det att antalet anmälningar och ansökningar varierade och i perioder då det inkom mycket anmälningar så var arbetsbelastningen högre. Vidare beskrevs det att dokumentationen inte var lika omfattande i deras tjänster om de jämförde med utredarna.

Om du tänker en skala från ett till 5 var tycker du arbetsbelastningen ligger?

Nu pratar jag för mig själv ju, just nu, då skulle jag säga tre mm. Fråga mig sen inte på tisdag, så sitter jag här (skratt) begravd i anmälningar och tänker vad fan sa jag så för (skratt).(Respondent 2)

Under intervjuerna frågade vi respondenterna om de upplevt den påstådda personalomsättning som det talas om. Samtliga hade upplevt personalomsättning men det fanns olika åsikter kring av vilka orsaker omsättningen existerar. De flesta menade att hög arbetsbelastning och stress var en bidragande orsak men vissa framhöll att det även fanns fler orsaker till omsättningen av personal. I citatet nedan beskriver en av våra respondenter bland annat viljan att testa nya arbetsuppgifter, låg lön samt föräldraledighet som möjliga anledningar till personalomsättning.

Ja och sen så har det ju också pratats om hög personalomsättning på socialtjänsten, är det något du har upplevt?

I perioder så är det hög personalomsättning och sen i perioder så är det många som går på föräldraledighet och det går ju inte liksom att komma ifrån i ett kvinnodominerat yrke, så det är ju lite två sidor att förhålla sig till kan jag tycka. (...) Alltså jag tror det beror på att det är tungt och att man kanske vill till något annat så småningom och så. Och sen så i och för sig tror jag det är en naturlig del att man kanske vill prova någon ny arbetsuppgift och det men, låg lön utifrån det ansvaret man har... (Respondent 4)

Den höga personalomsättningen nämns i både media och forskning som ett problem, i sin rapport framställer Lindquist (2012:21) en analys som historiskt beskriver hur barnavårdshandläggning har gått till att vara ett ingångs- och genomgångsyрке. Den förändring som skett har bidragit till fler komplicerade arbetsuppgifter under mer svårhanterade arbetsförhållanden, en följd av ökad påfrestning i det dagliga arbetet med en ökad tidspress (Lindquist, 2012:22-25). Det har även skett en förändring av karriärsmöjligheter och rekryteringsunderlag där det numer finns en uppdelning mellan myndighetsutövande utredningsarbete och stödjande öppenvårdsinsatser under frivilliga former. Där är utmaningen för kommunen att göra myndighetssidan av den sociala barnavården lika eftertraktat som den sociala öppenvården (Lindquist, 2012:26). Precis som nämnt i citatet ovan kan möjligheten till karriär inom olika arbetsområden och fält vara en av de anledningar till den personalomsättning som föreligger. Citatet nedan framkom under en intervju med en socialsekreterare som nu arbetar i mottaget på barn och ungdomsenheten men har tidigare arbetat med barnavårdsutredningar.

På en skala mellan ett och fem var skulle du lägga arbetsbelastningen?

Men jag skulle nog lägga den på en fyra då rent generellt när jag tänker här hos oss (...)det är ju jobbigt med en hög arbetsbelastning, det är det ju, det är ju jobbigt att känna, jag tänker tillbaka på när jag jobbade som utredare, jag skulle inte vilja jobba som barnutredare nu, jag tänker jag skulle kunna göra en jättebra barnutredning och en jättebra bedömning om jag har tidsutrymmet, men jag tänker att tiden finns inte att kunna använda sin erfarenhet att kunna använda sin kompetens fullt ut i det (...) det är för många ärenden på varje tjänst, alltså det är för många barn, som man ska utreda samtidigt. Och så är det något ärende som är akut eller något som är tyngre så tar det liksom tiden från, om det är jätteakut och så får det andra vänta och så. Även om man hade kunnat utreda det lite snabbare på en två månader så blir de väntade till sist för de är inte akuta.(Respondent 4)

I intervjun beskriver socialsekreteraren att om bara tidsutrymmet hade funnits, hade hen kunnat utföra en väldigt bra barnutredning, men vill inte längre arbeta som utredare på grund av just arbetsbelastningen och tidsbristen. Beskrivningen av att inte få möjlighet att använda sin kompetens fullt ut och därmed inte vilja arbeta inom området går i linjer med det som framkommit i tidigare forskning kring att det är svårt att rekrytera erfaren personal (Lindquist, 2012). Lindquist (2012:32-47) åsyftar att problemet med hög personalomsättning grundar sig i många olika orsaker så som arbetsförhållande, personalens behov av kompetensstöd, arbetsledarnas möjlighet att bära programmet, bristande ålders och erfarenhetsbalans i arbetsgrupperna och huvudmännens långsiktiga intresse av kompetent personal. Lindquist (2010:53) framhäver i sin studie att bemanningen på socialtjänsten inte alltid stod i relation till arbetsomfattningen utan kunde ofta ses som relaterade till historiska beslut om vilket antal tjänster som skulle finnas i verksamheten. Vi har genom våra intervjuer fått en insikt i hur socialsekreteraren resonerar kring anledningen till att inte vilja arbeta som utredare inom den sociala barnvården och där framkommer att tidsbrist och antalet ärenden per socialsekreterare är en betydande faktor.

6.3 Tid

Flertalet av våra respondenter medger att tiden inte räcker till, att det blir för tungt och slitsamt. Vissa nämner att de inte hinner med mycket av det de vill utföra på grund av dokumentationen, vilket tar över mycket från de andra uppgifterna. Nedan följer ett citat som beskriver den problematik som framhävs i intervjuerna.

(...) Det är mycket dokumentation, och ska man sitta genom att ha möten en hel dag så ligger man efter dokumentation, antingen ska man skriva över ärenden eller göra dagen efter så kommer det efter. Så man känner att man inte hinner med allt man ska utföra.(Respondent 5)

Pestoff och Vamstad (2014:359) åsyftar att det behövs höga halter av kontroll och krav för att förmedla goda arbetsförhållanden, där stress uppstår när kraven är för höga ihop med att det inte finns nog med eget bestämmande i arbetet man utför. Några av respondenterna nämnde att den höga arbetsbelastningen leder till att de inte hinner tänka igenom vilka tänkbara beslut som kan passa personen eller familjen som utreds bäst. Det händer därav att insatser eller beslut i vissa fall inte blir så som det kunde ha blivit, vilket för vissa av socialsekreterarna skapar en känsla av maktlöshet och otillräcklighet som beskrivs i citatet nedan.

(...) även om jag jobbar över så pass mycket jag gör så hinner ju inte jag...(...) känner mig lite maktlös eftersom det finns mycket saker som man inte kan styra över (...)Det är mycket frågor som man vill kunna ge svar på, men man kan inte och det är väldigt väldigt tufft.(Respondent 1)

En del av respondenterna ansåg att de inte har möjlighet att träffa de barn och familjer de utreder i den mån de hade önskat. Detta gör att vissa av respondenterna känner att de ligger efter med ärenden och aldrig är i fas, något som skapar stress. Pestoff och Vamstad (2014:357) menar att individer i stressfulla omständigheter är förberedda att hantera svåra situationer i arbetet, men har inte möjligheten att genomföra detta, vilket bidrar till att energiresurser går till spillo och i slutänden uttrycker sig i form av försämrad hälsa och psykiskt välbefinnande. Samtidigt beskriver Tham (2009) att socialsekreterares höga tidspress och höga halter av kontroll, gör att handlingsutrymmet inte blir tillräckligt högt för att reflektera eller göra egna avvägningar inför ett beslut. Med enbart ett antal ord skildrar Respondent 3 just denna komplexitet;

(...) så det är hela tiden att jaga tid (...) man har ju inte så mycket tid över för att tänka och fundera och reflektera över vad man gör vilket jag önskar att man hade.(Respondent 3)

Detta kan enligt Tham (2009) tyda på varför det inom den sociala barnvården förekommer stora mängder sjukskrivningar, vilket hon även i sin rapport problematiserar utifrån det

faktum att höga halter av stress har koppling till sjukskrivningar. Det ökar möjligheten till att personal inom barn- och ungdomsenheten lämnar arbetsplatsen på grund av för höga krav, tidsbrist och stressrelaterade orsaker.

6.4 Erfarenhet

Brist på erfarenhet är något som anses vara ett stort problem, samtidigt som mängden av nyanställda ökar inom barn- och ungdomsenheten (Tham 2007). De flesta kommer direkt från skolorna och har därmed inte lika hög kunskapsbas. Tham (2007) anser det vara betydelsefullt att ha en god introduktion in i arbetet. Personer med mindre erfarenhet har enligt (Lindquist, 2012) större chans till att arbeta mer intensivt, hoppa över luncher, tar med sig arbetet hem och tar på sig mer arbete än man har tid för. Här talar respondent 5 och 4 gällande den problematik många nyanställda går igenom;

Man kan se på de att de blir stressade, det är inte samma... man kanske tar kortare luncher eller så tar man längre luncher... men man hör på de att de är stressade.(Respondent 5)

(...) det blir tungt när nya socialsekreterare ska sätta sig in i nya ärenden, resurserna, de ekonomiska resurserna, möjligheten att kunna göra det arbetet som man har sin kompetens till och har möjlighet att utveckla. (Respondent 4)

I genomsnitt är var tredje handläggare nyanställd, där resurser som tillsätts för introduktion och inskolning är bristfällig (Lindquist, 2014). Vi valde att fråga varje respondent om hur de ställde sig till arbetet som nyanställda, vilket var av intresse för att ta del deras upplevelse av arbetet förhållande till vilken bakgrund varje person hade. Det visade sig att respondenterna hade olika förhållningssätt, där de beroende på den erfarenheten de hade ställde sig olika till hur lätt eller tufft de ansåg det vara som nyutexaminerad. Lika så ställde de sig olika till behovet av introduktion och känslan kring arbetsförhållandena som nyanställd. De socialsekreterare som hade tidigare erfarenhet inom socialt arbete ansåg introduktionen in i arbetet inte vara av lika hög relevans jämfört med de som hade mindre arbetserfarenhet. De flesta uttryckte att de inte kände sig speciellt förberedda inför arbetet när de fick sin första anställning. Nedan beskriver två av respondenterna upplevelser av att anlända till socialtjänstens barn- och ungdomsenhet.

Nej jag kände mig inte färdig! Väldigt osäker (...) att man skulle vara på ett visst sätt och... väldigt främmande för den här problematiken som fanns (...) Det var ju en blandning både en förvåning och stressande, mycket krav och (...) kraven hängde inte alls ihop med där jag var utbildningsmässigt, det är ju helt klart. Hoppas det inte är så nu (skratt). (Respondent 6)

Absolut inte! Nej. Det är ju... det är så paradoxalt det här men det är ju liksom något utav det absolut svåraste du kan göra, att utreda ett barns situation, dessutom sitta med ett myndighetsansvar och dessutom kunna hantera de föräldrar och de barn som är föremål för det arbete du gör. Här är det ju bara så... ja efter en månad så är förväntningarna jätte höga även om man säger att det tar två år att känna in sig i det här yrket(...) men sen så pressar organisationer medarbetaren så mycket att det blir bara... det är bara tomma ord. Jag menar vad signalerar det dessutom att ”det är det svåraste man kan göra” – Ja bra då tar vi nyexade och ger vi dåligt betalt, det blir liksom... man kan inte ta det på allvar när vi hävdar hur komplext det är. (...), det går aldrig att värja sig eller förbereda den komplexitet som finns kring andra människors situation eller påverkan på dig. Är du något som helst friskt så blir du påverkad av de här människoödena. Skulle du själv vara extremt känslomässigt störd så kanske det här yrket inte påverkar dig... (...) att man blir berörd, att man blir engagerad, att man har en otillräcklighetskänsla, att man blir förbannad. (Respondent 7)

Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv ställs det krav på organisationer som de måste leva upp till för att uppnå legitimitet (Johansson, 2006:25). Att som nyutexaminerad leva upp till de krav som ställs utan att vara förberedd kan innebära en stor press. Komplexitetsgraden tillsammans med de förväntningar och krav som tillskrivs är enligt Collins (2008:1176) en påfallande anledning till varför stress blir resultatet av den kombinationen. Det ses som en produkt av de komplexa interaktionerna mellan organisatoriska krav och individers möjlighet att Copia med de villkoren (ibid.).

6.5 Krav

Enligt SOU (2009:68) ställs socialsekreterare inom barn- och ungdomsenheten idag inför högre krav gällande barnskyddsutredningar. De föreslås betydande lagmässiga skärpningar av kommunens ansvarstagande gentemot kvalitén inom det barnavårdande arbetet, däribland vad det gäller kompetensen som socialsekreterare besitter (Lindquist, 2012). BBIC (Barns behov i centrum) syftar till ett mer systematiskt utrednings- och uppföljningsarbete, vilket anses leda till bättre kvalitet i utredningar men samtidigt ta mer tid samt leder till fler omfattande

utredningar (ibid). Det finns även ett krav på att en utredning ska hanteras inom max fyra månader, vilket för många socialsekreterare har blivit en öka påfrestning i det dagliga arbetet, där klientärendena har blivit svårare ihop med att de ökade krav som BBIC-utredningar ställer. I våra intervjuer har respondenterna betonat det ökade kravet på dokumentation och hur det ställs allt högre krav. Vi har märkt att upplevelsen av krav skiljer sig, där vissa socialsekreterare ansåg kraven från organisationen vara enormt påfrestande samtidigt som andra kände att kraven på sig själva var det som var orsaken till känslan av ökad press.

I flera intervjuer nämns att det ofta kommer nya riktlinjer om hur arbetet skall utföras, nyligen infördes en riktlinje om att inleda utredning på alla inkommande anmälningar angående våld i familj eller bevittnat våld i familjen. Det kan relateras till nyinstitutionellt teori att i form av krav från samhället med som måste efterlevas, men även att handlingsutrymme tas ifrån socialsekreterare av en högre instans.

Så om du fritt fick prata om arbetsvillkoren vad beskriver du då?

Ja alltså jag tycker vi har bra arbetsvillkor (...) Det som ibland ställer till det är ibland när kommer såhär riktlinjer från (...) att alla ska göra likadant, till exempel där här med våld i familjen och barn som har bevittnat våld och då ska man inleda utredning på allt eller inte på allt (...)så liksom nä nu ska ni göra så i alla ärenden så tänker man, som vi har pratat en del om här att då tar man bort, det är liksom det som är vår profession att vi ska kunna de bedömningarna. (Respondent 2)

Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv kan de riktlinjer som nämns ovan ses som ett direktiv vilket Johansson (2006:34) Förklarar som explicita regler, som är tvingande och har oftast knutna till någon form av sanktioner, exempelvis lagstiftning. I citatet ovan belyser intervjupersonen att vissa riktlinjer som införs inkräktar på professionen, vilket vi tolkar som en del av handlingsutrymmet genom de bedömningar som utesluts enligt citatet ovan. Vidare beskriver Johansson (2006:34-35) att organisationer som socialtjänsten kan fräntas sitt handlingsutrymme av högre uppsatta. Ovan nämns att de vill kämpa för att få behålla sitt handlingsutrymme och att de riktlinjer och direktiv de fått från en högre instans inkräktar på deras yrkesroll, att de ser det som ett bekymmer. Det blir en standardisering där det inte ges utrymme till individuella bedömningar för varje fall.

Under en av intervjuerna förklarar socialsekreteraren att i perioder med hög arbetsbelastning händer det att barnutredningarna går över den tidsram på fyra månader som föreligger. Vidare beskrivs att det ofta införs nya riktlinjer och dokument som är ämnat att förenkla och strukturera arbetet. Istället för ett hjälpmedel anser socialsekreteraren att det kan bli en belastning att hela tiden få nya direktiv att sätta sig in i men även att det tar tid att fylla i fler dokument och blanketter. Även här kan de riktlinjer som införs ses som direktiv (Johansson, 2006:34).

Har det blivit som en vardag att det går över i tid och så? Och Vad säger i så fall ledning och chefer kring det?

Ja det är ju liksom att försöka strukturera mer och ge oss mer hjälpmedel som mer blanketter och mer, mer enkäter att fylla i (skratt)...men någon i ledningen och någon i politiker eller vad det är, de tror att ge oss med hjälpmedel i form av mer blanketter att fylla i och mer dokument. Så tror de att de blir förenklat för oss. Vi får ju hela tiden eller ofta nya dokument att fylla i för att det här ska hjälpa er och bli mer strukturerade, det som de inte förstår är att det blir mer och mer jobb desto mer blanketter man har att fylla i. Det är väldigt märkligt (skratt). Det måste vara någon som sitter och hittar på alla dokument, för att de ska hjälpa oss (skratt).(Respondent 3)

Återkommande i våra intervjuer var det ökade kravet på dokumentation. Citatet nedan beskriver hur kravet dokumentationen har ökat bland annat genom BBIC. Socialsekreteraren framhäver även hur de ökade kraven utgör en omöjlighet att utföra alla sina arbetsuppgifter på det sätt som önskas.

Men ska man göra allt om jobbet innebär... Det är helt omöjligt... som det är idag. Men så har det varit innan också, fast då har man inte varit så styrd faktiskt, Dels utifrån det med BBIC... att det ska innehålla; det o det o det. Jag upplever att kraven har ökat (...) att alla ska behandlas så lika som möjligt. Men man har liksom för lite tid för varje utredning... om man både ska göra det utifrån hur man själv vill kanske och även utifrån rättsäkerhet...(Respondent 6)

Under flera av våra intervjuer framkom ordet "duktig", att man som socionom ska vara duktig och leva upp till de krav som ställs. Socialsekreterarna resonerar på olika sätt kring de krav som ställs på deras yrkesroll. I citatet nedan beskriver en respondent hur ledningen uppmuntrar till att gå hem i tid och inte jobba över.

På samma gång känner socialsekreteraren press av att hinna bli klar med utredningar i tid, vilket hen därigenom upplever motsägelsefullt. Respondenten uttrycker även att hen inte känner ett totalt stöd från ledningen om det hade förekommit brister i arbetet.

Alla som jobbar här har nån liten duktighetssyndrom, våra chefer säger ju att vi ska gå hem i tid, men det går ju inte riktigt ihop. För samtidigt har vi ju pressen på oss att vi ska vara klara med våra utredningar även om de vet att saker och ting inte hinns med. På något är det nästa hela tiden; ”den är väll klar”? ”den har väll inte gått ut?”. Så det är ju dubbelt. Man känner en press, det gör man ju. Och man vet också att; skulle det hända någonting så står man där och då är det man själv som kommer få ta skiten. Lite så är det! (...) jag är osäker på om någon skulle backa upp mig totalt, man kan känna sig lite ensam och då så vill man inte riskera det.(Respondent 1)

I kontrast till citatet ovan anser respondenten sig inte vara helt utlämnad och att hen har någon att gå till vid behov. Vidare uttrycker socialsekreteraren vikten av att balansera kraven på från sig själv och kravet från samhället.

Att känna sig trygg, att jag tar det ansvar jag bör ta, det betyder inte att jag ska ha det ansvar som samhället säger att jag ska. Det gäller att balansera de krav med vilka krav man har på sig själv (...) Jag kan tycka att här känns det ändå som att man inte blir utlämnad, eller jag känner mig inte utlämnad till att jag ska leva upp till kravet. Jag känner ju att jag har någon jag kan gå till när jag behöver det.(Respondent 4)

Respondenternas varierande svar kring de krav som ställs, kan även belysas från att deras erfarenhet skiljer sig åt. De personer som svarade att kraven mest ligger hos de själva, har i något mån haft mer arbetslivserfarenhet än de personer som riktade sin blick åt organisationen och samhället. Lipsky (2010:76) utgår ifrån att det finns en konflikt mellan ett personligt och organisationsstyrt beteende, där vissa gräsrotsbyråkrater har resurser för att försvara sig mot organisationens krav på ett byråkratiskt beteende. De resurser hänger samman med vilken sorts arbetsuppgift det gäller och vilken position gräsrotsbyråkrater har inom organisationen (ibid.). En längre anställning kan enligt Tham (2009) bidra till en högre kontroll över deras arbetskrav och beslutsfattande, vilket Lipsky (2010) i *Street level Bureaucracy* likaså påvisar. Anställda som har hög kontroll ihop med att de har stora krav på sig från organisationen är mindre utsatta för påfrestningar, medan låg kontroll kan ha negativa effekter på hälsa och välbefinnande (Lipsky, 2010:107).

Då det rapporterats mycket kring arbetssituationen inom socialtjänsten i media valde vi att fråga om socialsekreterarna upplevde att medierapporteringen påverkar dem eller deras arbete på något sätt. Svaren varierade något, de flesta upplevde att det var bra att det kom fram och att det diskuterades, vissa önskade att en rättvis bild kunde visas upp och inte bara det negativa. Citatet nedan belyser det ökade kravet på arbetsuppgifter, dokumentation och att det inte tillsatts tillräckliga resurser för att leva upp till de krav som ställs.

Påverkar det ditt eller dig och ditt arbete på något sätt? Det som hörs från media?

Ja jag tänker att det är bra att man tar upp för att det (..) det är ju ett jobb som ska göras och det blir mer och mer jobb och det blir mer och mer krav på hur det ska se ut med dokumentation och så. Men man har liksom inte tillsatt de resurser som behövs, det är det jag tänker som bubblar upp nu när. Det går ju inte längre... (Respondent 2)

Även följande citat belyser att arbetsförhållandena inom socialtjänsten inte följer med de krav som ställs på socialsekreterare.

Men om du fick prata fritt kring dina arbetsvillkor hur skulle du beskriva dem?

De är ju alldeles galna (skratt). Nej men det hänger inte ihop med verkligheten så är det ju. (Respondent 6)

Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv kan det ses som att kravet som ställs på socialtjänsten från samhället och organisationen konstant blivit högre och mer omfattande. Levin (2013:27) förklarar att inom nyinstitutionell teori har organisationerna en strävan efter legitimitet. För att en organisation som socialtjänsten skall ges detta måste den passa in i hur omvärlden anser att den bör se ut i dagens samhälle. Därmed handlar det inte om att kontrollera och värja sig mot de krav som ställs från omgivningen utan istället kunna motsvara och spegla de förväntningar som ställs, därigenom sker en institutionell och kulturell anpassning.

Rättssäkerheten inom socialtjänsten skall höjas och barn får inte fara illa, media rapporterar ständigt om brister och misstag från socialtjänsten vilket utgör ännu större krav från samhället som har sina ögon på dem. Det kommer nya riktlinjer för att höja säkerheten och minska risken att misstag begås, samtidigt som socialsekreterarna inte har tidsutrymmet att

genomföra det på ett gediget sätt. Forskning visar att det är svårt att rekrytera erfaren personal och att det är problematiskt att hinna med alla barnutredningar som ska genomföras i tid (Lindquist, 2013:25). I samtliga intervjuer vi genomfört har det på olika sätt talats om för många ärenden, tidsbrist och stress. I citatet ovan talas det om att kraven har höjts men utan att tillsätta mer resurser. Lindquist (2010:56) har som vi ovan beskrivit genomfört en studie som pekar på att antalet anställda socialsekreterare inte alltid står i relation till den arbetsomfattning som skall utföras. I våra intervjuer framkom det var även att det fanns ett samband mellan bristfällig bemanning och personalens upplevelse av arbetsbelastningen. Personal och bemanning är även en resursfråga, Johansson (2006:20) förklarar utifrån nyinstitutionella teorins resursperspektiv att organisationer anpassar sig inte bara till institutionella regler bara för att de tas för givna eller anses normativt bindande utan främst för att den form av anpassning belönas med legitimitet, vilket är en betydande resurs. Således handlar det till viss del om makt, beroende och tillgång till resurser.

6.6 Klientperspektiv

Vi har tidigare beskrivit den personalomsättning som förekommer inom socialtjänsten. I våra intervjuer framkom olika förhållningssätt från respondenterna till hur personalomsättningen möjligen kan påverka klienterna. Socialsekreterarna visade sig ha varierande syn på klientperspektivet.

(...) Men... det här hur det påverkar klienterna, jag är väldigt skeptiskt till att det alltid ska vara samma, för då tycker jag att man på något vis gör nån jävla Florence Nightingale av de som jobbar med socialt arbete. Du har full rätt att utvecklas, full rätt att byta jobb, full rätt att göra karriär. Men plötsligt ska man vara så jävla ädel och vara där för någon annans skull. Jag köper inte det konceptet riktigt. Jag menar när jag går till en läkare så spelar det ingen roll om jag träffar kompetenta Ali eller kompetenta Anna. Sen är det såklart när det är mycket utelämnade faktorer som kan vara påfrestande. Men jag tycker det är sekundärt. Jag menar nej... för mig är det en ickefråga. Jag tycker inte att det är prioriterat vad de har för inställning till handlägggarbyte.(Respondent 7)

Ovanstående citat tydliggör och argumenterar utifrån socialsekreterarens perspektiv, vilket kan tolkas som Lipskys (2010) *professionella roll*, med antydning på ett mer objektivt och distanserat förhållningssätt. Citatet nedan förhåller sig mer till det Lipsky (2010) definierar till *serviceanpassad roll* med fokus mot klientens intresse.

(...) De tycker ju det är extremt jobbigt att hela tiden behöva träffa någon ny och prata om samma saker (...) Man bygger en relation, en trygghet till någon och sen ska man liksom göra det till en annan igen. Det blir ju jättesvårt. Och det gör ju att det tar längre tid att, det här att få in liksom nån rätt insats, och motivationsarbetet; man hela tiden bygger och bryter en relation.(Respondent 1)

Utifrån respondenters uttalanden kan vi urskilja deras förhållningssätt, hur nära eller formell de anser klientkontakten ska vara. Vi får både en indikation av att det å ena sidan är viktigt med att ha en nära, återkommande och trygg kontakt med klienter för att bygga en bra relation. Samtidigt framhålls att klientkontakten inte alltid är det som är mest prioriterat. Vissa respondenter ansåg det inte alltid var negativt att byta handläggare, beroende på vilket ärende och leder till stora luckor inom ärendet. Socialsekreterarens välmående ska även den tas i beskaftenhet, där man exempelvis inte enbart ser ”ena sidan av myntet” enbart för den skull att detta möjligtvis är den mest ädla och korrekta attityd för att visa lojalitet. Lipsky (2010:33) utgår från att det existerar en stor komplexitet mellan hur man som gräsrotsbyråkrat antingen förhåller sig mer mot ett personligt eller organisationsstyrt beteende. Han menar att de mål som organisationen har kan stå i kontrast med ens egna förhållningssätt.

Enligt Östberg (2010:36) är det inte praktiskt möjligt för en individ att fullt ut beakta klienternas behov, utan de måste anpassas till vad organisationen kan ta hänsyn till. Enligt Lipsky (2010:37) är det ett centralt dilemma för gräsrotsbyråkrater att de förväntas fatta beslut om människor utifrån individuella behov, samtidigt som arbetets karaktär gör detta svårt. För att ha möjlighet att hinna med alla klienter och dessutom få dem att passa inom organisationens ramar, tvingas gräsrotsbyråkraten i viss grad standardisera individer utifrån grova kategorier och på så vis ta en mer professionell ställning. Ur gräsrotsbyråkraternas perspektiv behöver detaljerade regler och standardiserade metoder inte enbart uppfattas som begränsande, utan det kan också bli ett stöd och skydd i arbetet (Östberg, 2010:19).

Detta kan betyda att våra respondenters olika inställningar kring klientrelationen kan skilja sig, inte enbart på grund utav deras egna åsikter, utan även beroende på relationen de har till organisationen och det mål som verksamheten stävar efter. Östberg (2010:37) menar att organisationen har andra intressen än den av klienternas. Därmed kan tjänstemännens intressen även åtskiljas, där man som respondenterna arbetar utifrån olika intressen. Ju närmare serviceinriktat arbete man kommer desto närmre kommer man till klienternas egna

omedelbara intressen. Ju närmre den professionella rollen man tar, ju närmre kommer man allmänintresset (ibid.). Enligt Lipskys (2010:55) mening är det just graden av handlingsfrihet i arbetet som möjliggör hur pass nära serviceperspektivet man är. Den individuella bedömning som görs är alltid begränsad av organisationens och kommunens ramar. Arbetet är delvis standardiserat och reglerat, men i och med att svåra problem enligt Lipsky (ibid.) inte kan standardiseras, så har man som gräsrotsbyråkrat relativ förmåga att stå för självständiga bedömningar. De resurser hänger enligt Östberg (2010:34) samman med vilken typ av arbetsuppgifter man har, vilken position gräsrotsbyråkraten har inom organisationen samt hur hen på ett eget plan tar för roll för att bibehålla sitt egna välmående.

6.7 Samarbete och Trivsel

Intervjupersonerna beskrev under samtalen det vitala med en bra sammanhållen arbetsgrupp och ett fungerande chefskap. I tider då det behövs stöd och support är det vissa som kände att arbetsgruppen då blir extra viktig. Lindquist (2012:22) menar likaledes att arbetsförhållandena och organisationsstrukturer behöver vara sådana som tillåter personal att uttrycka sin mening och kritik samt ge utrymme för samarbete och ömsesidigt stöd. Här följer två av de samtal gällande hur samarbetet mellan personalen tycks fungera;

Samarbetet är jättebra! Sen finns det ju yttre faktorer som gör det svårare, som att hitta tider, där man kan träffas ... det är mycket att man stänger in sig på sin kammare liksom... få gjort det man måste för att hålla sin egen tjänst flytande. (...) alla vill göra sitt bästa, och det tycker jag ändå att man faktiskt upplever. Och tur är väl det. Det är väl det som är vändningen i dessa yrken tror jag. Det är väldigt tillåtande arbetsgrupp så.(Respondent 7)

Jag tycker det är skitbra (skratt), nej men jag tycker det är riktigt bra. (...)men för mig är det en fördel att det är väldigt många unga människor, det blir en positiv anda i säg tycker jag och energi och sådär (...) Och det är meningsfullt.(Respondent 6)

Respondenterna beskriver att samarbetet generellt är positivt, men att det är tiden som styr hur väl och hur nära man förhåller sig till sina medarbetare. Brist på tid och hög stress bidrar enligt de flesta att man väljer att gå in på sitt kontor istället för att exempelvis ha lunch med kollegerna. Däremot skiljer sig samarbetsgraden med det upplevda stödet. Flera berättade att stödet från kollegerna skilde sig och att det fanns upplevda skillnader på chefskapet.

Stödet från kollegorna bidrog till den uppbackning de upplevde i början av sin period och ansåg vara av nödvändighet för att öka känslan av lugn och trygghet. Nedan beskrivs två av respondenternas svar kring detta;

I början gick jag jättemycket till en kollega och hon blev ju egentligen som en mentor till mig... Jag var alltid välkommen in och det blev ju också att vi hade ganska många ärenden ihop och då blir man ju trygg i det här också i att ställa frågor, det var jättevärdefullt (...) för det minskar ju oron att göra fel (...) Men jag hade önskat mer förståelse från arbetsledningen, från metodutvecklarna att jag faktiskt var ny...(Respondent 4)

Ja stödet fanns, fast inte rent organiserat... från början var det ju kaos om man säger. Så det var att man tog över ärenden direkt, svåra ärenden och så... men jag kände även att stödet fanns, att vi stöttade varandra (...)För det är så mycket man ska sätta sig in i och det under (...) annars känner man sig jätte dum ju när man är ny liksom.(Respondent 6)

Det stöd från kollegor, som många upplever som en bidragande faktor till en minskad stress, oro och rädsla att göra fel, var mer spontan och inte ålagd eller strukturerad från ledningen. Collins (2008:1180) forskningsrapport visar på att stöd i arbetet är en av de mest värdefulla tillgångar gällande coping som även fungerar som en skyddsfaktor mot stressrelaterade reaktioner. Antingen söker man stöd för instrumentella skäl, att söka praktiska råd, stöd eller information. Den andra är att söka stöd för känslomässiga skäl, att få moraliskt stöd, sympati eller förståelse. Att tala om stressrelaterade tankar och känslor hjälper människor att underlätta för integrationen och upplösning av stressupplevelser (ibid.)

Respondenternas beskrivningar gällande deras samarbete och dess bidragande faktor för trivsel i arbetet går att förklara utifrån Antonovskys (2005) KASAM-teori. Enligt Antonovsky (2005:154) kan det sociala, i detta fall samarbete och stöd från kolleger, ges större utrymme vid en upplevd överbelastning och hög stresskänsla. Därmed kan kollegors stöd ha en väldigt stor och möjligtvis avgörande betydelse. På så vis kan arbetsgruppen ha en signifikant roll i våra respondenters känsla av sammanhang. Det vi även märkt av är att hur hanteringen av krav, stress och arbetsbelastningen även skiljer sig beroende på individen. Som Collins (2008:1182) beskriver är det fortfarande organisationen i sig som har den starkaste effekten på hur bra var och en av personalen har det gällande hur de trivs och hanterar den stressen de

ställs inför. Vi märkte att en individs personlighet, erfarenhet och individuella faktorer även har en betydelse för vilken arbetstillfredsställelse innehas.

Vi uppfattade att de respondenterna med längre erfarenhet visade mer självsäkerhet, kontroll och hanterbarhet gentemot de svårigheter de dagligen möter. De beskrev en stressfull arbetssituation som består, men som samtidigt är hanterbar. Detta kan enligt KASAM-teorin visa på att de respondenter har en högre grad av hanterbarhet, begriplighet och meningsfullhet, vilket kan motverka den stress och påfrestning som andra, med låg grad av KASAM, ej på samma sett har förmåga att hantera (Antonovsky, 2005:158). När exempelvis stöd och trygghet från andra ges, bidrar detta även till en högre KASAM, där även motivationen och viljan att möta stressfulla situationer ökar, på samma vis som personer med lågt KASAM har större risk att ge upp (ibid.). Vi kan därav se ett potentiellt samband till varför det finns en hög personalomsättning och sjukskrivningar inom barn- och ungdomsenheten.

6.8 Hanteringen av svåra beslut och ärenden

Det råder enligt Collins (2008:1174) ingen tvekan på att yttre krav har ett inflytande på kroppen genom att det kan leda till både psykisk och- eller fysisk utmattning. Det kan bidra till att upplevelsen av mer stress, mindre arbetstillfredsställelse, stöd och ökad svårighet att använda sig av coping-strategier, antingen väljer att fly eller kämpa vidare. Då de två alternativ inte alltid är möjliga att genomföra, tär det ständiga upprätthållandet av ett kamp- eller flykttillstånd på kroppen och dess resurser (ibid.). Östberg (2010:35) exemplifierar flykttillstånd genom sin beskrivning att som socialsekreterare exempelvis väljer att fly gör detta genom att "gömma sig" bakom regelverken och de standardiserade metoder som finns inom verksamheten. En mer professionell bedömning tillsätts, där socialarbetare använder sitt handlingsutrymme, utifrån den kunskap som finns tillgänglig (ibid.). Hur väl man lyckas stå emot och befinnas sig inom ett kamp-tillstånd är beroende på ens "robusthet", där stresståliga och stresskänsliga individer skiljer sig (Collins, 2008:1180). Detta kan mycket väl bero på hur det sociala livet utanför arbetet är i för tillstånd och självkänslan man därav i efterhand besitter (ibid.). Collins (2008:1185) problematiserar vidare att individuella skillnader också kan vara en faktor varför socialarbetare undantar sina uppgifter. Två socialarbetare kan ha ett liknande jobb men kvantiteten och kvaliteten på deras arbetsbelastning kan mycket väl skiljas åt och spenderas på olika aspekter av deras arbete, vilket även har en effekt och inverkan på hur stresshanteringen bemöts (ibid.).

Vad vi kan utläsa av våra respondenters utsagor är att, oavsett deras individuella åsikter, tyckande och känslomässiga involvering, så antar de en viss specifik roll för att både psykiskt och fysiskt kunna hantera arbetets komplexitet. Det finns en ständig avvägning mellan för- och nackdelar med ett beslut som skall tas. Denna press gör på så vis att många beroende på deras egen form av stresshantering väljer ett visst tillvägagångssätt för att på ett mer psykiskt plan acceptera de fastställanden som görs från deras sida. Nedanför beskriver exempelvis en av våra respondenter på ett väldigt informativt sätt hens känsla och upplevelse av hanteringen av svåra beslut, vilket speglar de andra respondenternas skildringar väl;

Är det ett beslut som man känner är rätt beslut, så är det ju tungt men det är att man går in i sin professionella roll och fokuserar på vad är jag ska göra, vad är mitt mål, vad är syftet med det, och liksom fokuserar på den bättring det kan bli, sen så vet man alltid att ingenting är garanterat. Som till exempel vet man ju att det ofta inte är bra att flytta ett barn till ett annat hem, ... men i den stunden är det inte bra för barnet att vara hemma. Barnet måste skyddas. Sen så kan det ge konsekvenser för barnet att vara placerad i en annan familj. Man måste hela tiden väga för- och nackdelar (...) det är där man måste ta sin erfarenhet och det man vet och forskning och så och försöka att gå in i det mycket och fokusera på. För går man in som privat person ... då klar man det inte.

(Respondent 1)

Även om vi är olika som individer, både känslomässigt men även hur vi hanterar situationer, så kan arbetets krav och ens egna välmående få en högre prioritet under specifika situationer. Detta är vad vi genom våra respondenters svar kunde få en förståelse kring. Detta kan man både ur Lipskys (2010) resonemang och Antonovskys (2005) KASAM- teori problematisera och se relevans i. Oavsett om våra respondenter enligt Lipsky (2010:189) förhåller sig kring en mer serviceanpassad eller professionell tillämpad roll, kan valet enligt KASAM-teorin göras med anledningen för att åstadkomma känsla av sammanhang. Det är ur vår analys just känslan av sammanhang som ger våra respondenter energin och motivationen att fortsätta inom barn- och ungdomsenheten. Samtidigt beskriver respondenterna att det vid speciellt stressfulla tider, där arbetsbelastningen är hög, händer att tiden känns alldeles för knapp för att strukturera upp tillfällena då personalen kan umgås och diskutera saker som kommer upp. Samarbetet är bra och de flesta trivs, men det är just att tidsutrymmet och arbetsbelastningen sviker möjligheten att finnas där som trygghet och stöd åt varandra, vilket för många anses falla under ytan.

Avslutande diskussion

Vi har genom denna uppsats fått ta del av socialsekreterares beskrivningar och upplevelser av sina arbetsvillkor och hur arbetets olika former av villkor, krav och förutsättningar påverkar dem i arbetet samt privat. Majoriteten av våra respondenters bild av deras arbetsvillkor var generellt sätt mer negativ än positiv. Respondenterna uttryckte en klar medvetenhet gällande vilka delar av arbetet som de ansåg sig vara problematiska och- eller väldigt komplexa att hantera. Just arbetsvillkor kan vara ett ganska diffust ord, där plats för en egen tolkning enkelt kan ske. Det var även en av faktorerna varför vi under samtalen med respektive intervjuperson valde att ställa frågan vad de generellt tyckte om deras arbetsvillkor. Detta gjorde vi för att låta respondenterna själva svara utan att för den skull göra ett antagande i den frågan. Den förkunskap vi hade sedan tidigare gav oss enbart en liten del av vad som vi senare fick djupare förståelse och kunskap kring genom våra intervjuer. Det viktiga för oss är inte enbart att tilldelas en mängd information om hur bra eller dåligt arbetsvillkoren är, det handlar om att skapa en förståelse kring var de dilemman kan tänkas bidra med och ta för skepnad för socialsekreterare. Att få insikt över komplexitetens betydelse och vilken föreställning individer har till dem är intentionen bakom studiens uppkomst.

Utifrån det resultat vi fått fram och analysen vi genomfört kan vi se och förstå vilka riktningar socialsekreterarna tar och förhåller sig till när motgångar, hinder och svåra situationer generellt uppstår. Dessutom har vi genom individernas berättelser fått en relativt god uppfattning kring vilka element inom arbetet som skulle kunna förbättra och- eller underlätta den komplexa arbetssituationen som idag tyvärr blivit något karakteristiskt för socialtjänsten, speciellt inom barn- och ungdomsenheten.

Desto mer vi granskade vår empiri tillsammans med att transkribera och koda materialet, blev det mer och mer tydligt för oss att socialsekreterarnas upplevelser främst kom ifrån bristen på tid och hög ärendebelastning. Tiden är vad vi hela tiden återkommer till, när vi försöker förstå bakgrunden till många utav respondenternas gemensamma tolkning av den verklighet de upplever inom arbetet. Vidare beskrev de flesta av respondenterna att arbetsbelastningen varierar över tid där vissa perioder är tuffare än andra, vilket vi anser blir märkbart genom den upplevda tidsbristen som existerar. Tidsbristen inom arbetet förhindrar möjligheten för socialsekreterarna att ha effektiva möten med klienter där de har tiden att skapa en mer närmre relation för att möjliggöra en chans att komma fram till en mer väl genomtänkt beslut för brukare. Skulle tidsutrymmet möjliggöras med mindre antal ärenden skulle det även finnas

en god chans att socialsekreterarna inte skulle behöva arbeta utöver de timmar som de har avsatts för. En minskad stress har även potential att förändra hur personalgruppen är och fungerar ihop. Finns det utrymme för pauser, reflektion, vila och samvaro, finns det även en stor opportunitet att frambringa stöd och support åt teamet. Ett bra samarbete och högt stöd har en stor inverkan på måendet i arbetet men även i det privata. Mindre tankar och oro från arbetets håll förmedlar även en ökad ro samt högre välmående utanför arbetets dörrar. På så vis kan vi se sambandet mellan att finna känslan av sammanhang utifrån Antonovskys KASAM-teori och frambringandet av en eventuellt mer trivsam, stressfri och stödjande verksamhet.

Varje ärende kan ha sina svårigheter, vilket gör att en handläggare beroende på sin egen inställning, i enlighet med Lipskys resonemang kring tillskrivande av en mer service- eller professionell roll, kan skilja sig gällande hur pass känslomässigt involverad en individ blir i ett fall. Varje metod och tillvägagångsätt ger sin effekt, vi anser inte att en riktning är bättre än den andra, men som vi har märkt från de respondenter vi har mött har varje roll sina positiva och negativa sidor. För vissa med en mer professionell inställning är arbetet lättare rent psykiskt då den närheten kan bli för känslomässigt ansträngande att hantera. En mer fullständig serviceinriktad linje väcker även, så som det gör för några utav våra respondenter, alldeles för ofta en känsla av maktlöshet och otillräcklighet gentemot klienterna eftersom verksamhetens resurser exempelvis inte räcker till för att slutföra ett ärende så som man önskat och anser sig behövs för att främja välbefinnande hos den eller dem man är handläggare för.

I och med att det fortfarande finns krav och riktlinjer från organisationen som styr den generella målsättningen, gör att en fullkomligt serviceinriktad individ konstant kan tänkas känna en brist på att göra ett bra jobb. För att kunna och orka hantera alla intressen, samt de psykiska påfrestningarna som arbetet innebär, kan det eventuellt orsaka att socialsekreterare "gömmer sig" bakom de strukturella ramar och riktlinjer verksamheten instiftat. Vi kan se tendenser till att detta även kan bli ett sätt att distansera sig från den svåra roll som det innebär att vara handläggare inom barn- och ungdomsenheten. Det är oerhört svårt att som anställd ifrågasätta sin arbetsroll, organisationens konstruktion samt samhällsstrukturen i det hela.

Vi kan utifrån det nyinstitutionella perspektivet samtidigt se verksamheten som en liten del av vad som egentligen påverkar socialsekreterare och deras arbete. Som Johansson (2006:214) påvisar är det legitimitet- och maktsökandet inom socialt arbete som är av störst betydelse för organisationer som socialtjänsten. Den individuella bedömning som görs är därav begränsad av organisationens och kommunens ramar, vilket gör arbetet enligt Östberg (2010:32) är reglerat och delvis standardiserat. Kraven som ställs för att möjliggöra detta är inte enkla, där förväntningarna kommer från vad som anses ha bäst funktion för att som Levin (2013:41) framför; upprätthålla samhällsordningen.

Genom den aspekten kan vi inte med säkerhet veta hur mycket chefer inom barn- och ungdomsenheten har för auktoritet att påverka arbetsplatsens villkor. Det våra respondenter belyst var att det finns behov av mer stöd och uppbackning för det ansvar och höga belastning som socialsekreterare har i sin vardag. Visst ges det tid för handledning, men det skymmer inte undan det faktum att arbetet i slutändan måste slutföras. Det finns fortfarande ett krav att ärenden, samtal och dokumentation ska genomföras under en viss tid oavsett vad som under handledningen diskuteras. Som flera av våra respondenter redogjorde för; finns det ingen annan som t.ex. tar över ett ärende från en, ansvaret ligger hos en själv oavsett anledning. Detta hindrar sannolikheten för att finna en känsla av trygghet och lugn på arbetsplatsen, vilket samverkande har potential att sänka en individs KASAM. Istället ökar risken för en upplevelse av ensamhet, stress och ångslan, vilket exempelvis kan visa sig genom att en individ istället för att ta lunch i köket tar med sig sin mat och sätter sig på sitt kontor. Detta kan grunda sig på en hög belastning och stress, ihop med det faktum att det med sannolika skäl tillika finns brist på tid för att möjliggöra för en god gruppssammanhållning och trygghet i arbetslaget.

Det som sedan kan bli fallet är att en del väljer att säga upp sig från arbetet, vilket vi, genom den tidigare forskning som framställts och medias rapportering, är medvetna om. Intressant är att merparten av våra respondenter bekräftade de svårigheter i arbetet och var väl medvetna om konsekvenserna som kan tänkas uppstå för de själva och arbetslaget. Trots denna komplexitet klargjorde de för oss att de finner mening i arbetet, där känslan av sammanhang blir drivkraften till varför de väljer att stanna kvar inom detta fält.

Även om Tham (2008) poängterar att mer än hälften av de som arbetar inom barnvårdsutredningar inte stannar längre än två år på sin arbetsplats, medger våra

respondenter att de även om de skulle kunna gå tillbaka i tiden och bestämma på nytt, inte hade ändrat på sin historia utan återigen tagit beslutet att ha en tjänst inom barn- och ungdomsenheten. Den erfarenhet de får av att befinna sig där, de människor de får möta, de relationer de får skapa och de liv de kan påverka, är de största anledningarna till varför socialsekreterarna trots alla svårigheter i slutändan fortsätter kämpa vidare.

Referenslista

- Antonovsky, Aaron (2005) *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Aspers, Patrik (2011) *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber
- Bolman, Lee G. & Deal, Terrence E. (2012). *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber
- Collins, Stewart (2008). Statutory Social Workers – Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*. (8) 1173-1193
- Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2011) "Intervjuer". I Ahrne, Göran & Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber
- Johansson, Roine (2006) "Nyinstitutionell organisationsteori". I Grape, Blom & Johansson. *Organisation och omvärld – Nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur
- Jönsson, Håkan (2010) *Sociala problem som perspektiv*. Malmö: Liber
- Kullberg, Karin (2011). *Socionomkarriärer - om vägar genom yrkeslivet i en av välfärdsstatens nya professioner*. Göteborgs universitet: Institutionen för socialt arbete
- Levin, Claes (2013) "Socialt arbete som moralisk praktik". I Linde, Stig & Svensson, Kerstin (red.): *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. 1. uppl. Stockholm: Liber
- Linde, Stig & Svensson, Kerstin (2013) "Bokens ärende". I Linde, Stig & Svensson, Kerstin (red.): *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. 1. uppl. Stockholm: Liber
- Lindgren, Simon (2014) "Kvalitativ analys". I Hjerm, Mikael & Lindgren, Simon (2014). *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Lindquist, Anna-Lena (2013). "Från krisande organisation till "krisorganisation" - kvalitét i socialt barnavårdsarbete genom ökad personalstabilitet". *Stiftelsen Allmänna Barnhuset*
Lindquist
- Lindquist, Anna-Lena (2014). *Personalomsättning, arbetsvillkor och kompetens i socialtjänstens barn- och ungdomsvård*. Stockholm, Akademikerförbundet SSR
- Lipsky, Michael (1980) *Street level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Sage
- Lundkvist Janson, Barbro (2015) "Nu satsar kommunerna på socialsekreterarna" (elektronisk) *Akademikern* <<http://akademikern.se/reportage/nu-satsar-kommunerna-pa-socialsekreterarna>> (2015-03-22)

- May, Tim (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur
- Nilsson, Marco (2014) "Att samla in kvalitativ data - halvstrukturerade intervjuer" I Hjerm, Mikael & Lindgren Simon & Nilsson, Marco (2014) *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* Malmö: Gleerups
- Pestoff, Victor & Vamstad, Johan (2014) "Enriching work environment in the welfare service sector: The case of social enterprises in Swedish childcare" *Annals of Public and Cooperative Economics* Vol 8(3) s 353-370
- Sohlberg, Peter (2006) "Teori och kunskapsbildning i socialt arbete". I Blom, Björn & Morén, Morén, Stefan & Nygren, Lennart (2006). *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur och Kultur
- SR (2014) "Kaliber granskar socialtjänsten: Hur ska krisen lösas"(elektronisk) *Sveriges Radio* <<http://sverigesradio.se/sida/avsnitt/469227?programid=1316>> (2015-03-21)
- SSR (2015) "Malmö socialsekreterare krävde bättre villkor" (elektronisk) *Akademikerförbundet SSR* <<http://akademssr.se/reportage/malmos-socialsekreterare-kravde-battre-villkor?term=131>> (2015-03-17)
- Strandhäll, Annika (2013) *Stolthet och profession. En rapport om arbetsvillkoren för socialsekreterare och biståndshandläggare i socialtjänsten*. Stockholm, Vision
- SVT (2013) "Socialtjänsten ska se till barnets bästa" (elektronisk) *Sveriges television* <<http://www.svt.se/ug/socialtjansten-ska-se-till-barnets-basta>> (2015-03-19)
- Tham, Pia (2007) "Why are they leaving? Factors Affecting Intention to Leave Social Workers in Child Welfare". *British Journal of social Work* 37: 1225-1246.
- Tham, Pia (2008). *Arbetsvillkor I den sociala barnvården – förutsättningar för ett kvalificerat arbete*. Rapport nr 128. Institutionen för socialt arbete: Stockholms universitet.
- Tham, Pia & Meagher, Gabrielle (2009) 'Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare?' *British Journal of Social Work*, vol.39(5), s.807-827.
- Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Öberg, Peter (2011) "Livshistorieintervjuer" I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red) *Handbok i kvalitativa metoder* Malmö: Liber
- Östberg, Francesca (2010) *Bedömningar och beslut - Från anmälan till insats i den sociala barnvården. Rapport i socialt arbete, nr 134*. Stockholm: Liber

Bilaga 1



LUNDS
UNIVERSITET

Förfrågan

Hej!

Vi är två socionomstudenter som studerar vår sjätte termin på Lunds universitet, och ska denna termin skriva vår kandidatuppsats. Syftet med uppsatsen är att få förståelse för socialsekreterares upplevelser av sina arbetsvillkor och situation inom socialtjänstens barn- och ungdomsenhet. Särskild uppmärksamhet riktas på frågor som rör arbetsbelastning, personalomsättning samt stress och hälsa. Vi har tänkt genomföra semistrukturerade intervjuer med enskilda som kommer pågå under max 60 min, och vi ber därmed er arbetsplats om hjälp.

Vi har tänkt börja med intervjuer efter påsk, V 15 och vill genomföra dessa fram till V18. Vi är flexibla med tider så länge det inte sker någon dubbelbokning. Ge gärna förslag på när ni har möjlighet så bokar vi in detta!

Deltagandet är frivilligt och det går när som helst att avsäga sitt deltagande. Vi vill även poängtera att ingen information om en intervjupersons identitet kommer publiceras eller sparas på något sätt i och med att varje respondent vid medverkande försäkras anonymitet.

Vid intresse kan ni kontakta oss via mail eller dessa telefonnummer nedan.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar
Cecilia Borgenlöv och Sina Golmohammadi

Email: Cecilia.sina.lu@gmail.com

Tel: 070-8672119 / 073-5020630

Bilaga 2

Intervjuguide

Bakgrund

Kan du berätta lite om hur du hamnade här?

Vad var det som fick dig att söka dig till Barn-och unga?

Hur kände du inför det?

Bidrog studietiden till ditt val? Förändrades din syn under utbildningen?

Var gjorde du din praktik?

Vilka är dina tidigare erfarenheter inom socialt arbete?
Sjukhusbiträde.

När du väl fick jobbet, kände du dig väl förberedd? vilka känslor gick igenom dig då?

Fick du någon introduktion?

introduktion i arbetet är en faktor varför ohälsa och hög stress bildas, i och med att många som börjar är nyexaminerade med lite erfarenhet?

- a. Hur känner du inför den antydningen?
- b. Var introduktionen tillräcklig och meningsfull för dig?
- c. Hur önskar du det skulle varit?
- d. Behövs det en Påbyggnad från utbildningen eller från introduktionen som gavs från arbetet tänker du?

NU

Hur ser en vanlig arbetsdag ut för dig?

Vad är det mest givande/minst givande med ditt arbete?

Hur hög anser du din trivselnivå är på din arbetsplats? Vad beror detta på tror du?

Hur fungerar samarbetet med andra kollegor? Hur mycket tid ges för samarbete?

Hur ser du din relation vara till brukare? Skiljer det sig från person till person, eller är din roll den samma?

Har du märkt någon förändring i dina arbetsförhållanden sedan du börja här?

- a. Har detta påverkat dig på något sätt?
- b. Räcker tiden till?
- c. Hur ser rasterna ut, hur mycket tid ges åt detta?

Arbetar du övertid?

- e. Är detta ett val du gör för din egen skull?
- f. Hur påverkar det dig i ditt mående och dina känslor kring det?
- g. Skapar detta konflikter?
 - i. Har du försökt påverka din situation?

Tar du med arbetet hem? Psykiskt/fysiskt?

Hur upplever du de krav på dig som ställs på dig som socialsekreterare?

- h. Var kommer de kraven ifrån, brukare eller personal, ledning?

Känner du att det finns en brist på tid att göra ett bra jobb?

Känner du dig stressad?

Hur gör du för att hantera stressen?

Märker du av att den omtalade stressen påverkar kollegor?

- a. Är detta något som diskuteras från arbetsgruppens håll?

Finns det tid för Feedback, handledning och- eller gemensamma möten om vad man upplever under arbetet?

- i. Skulle tillägget av dessa element påverka det du gör på ett positivt sätt?
- j. Varför tror du dessa inte prioriteras i lika hög grad?

Känner du att du får tillräckligt med stöd på din arbetsplats bland chefer samt kollegor?

Om du får prata fritt om dina arbetsvillkor hur beskriver du de?

Hur påverkar arbetsvillkoren hur du utför ditt arbete?

Medias bild

1. När vi tittat på vad olika medier säger så har vi märkt att det ofta pratas om att det är förhållandevis hög arbetsbelastning inom detta yrke, är detta något som stämmer tycker du?
 - a. På en skala 1-5 var ligger arbetsbelastningen ?
Påverkar detta din relation till brukare, anställda och chefer?
2. Likaså är det även hög personalomsättning bland socialtjänsten, är det något du har upplevt?
3. Vad tror du detta beror på?
 - a. På vilket sätt påverkar det dig?
 - b. Hur påverkar det ditt arbete i stort?

- c. Tänker du det påverkar klientkontakten – med tanke på att deras trygghet, tillit kan påverkas under den höga omsättningen?

2 praktikperioder nu är det en- vilken är bäst? Hur hjälper det en i arbetet?

Får ni något stöd från facket när det gäller arbetslastningen?

Påverkade den bild av socialtjänsten inom dagens media och samhället ditt val på något sätt? dig? Ditt arbete?

Framtiden

Vilka erfarenheter skulle du ta med dig vidare till nästa arbetsplats? goda eller mindre bra?

Vad prioriterar/vad är viktigast för dig om du skulle söka ett annat arbete?

Hur stor roll kommer lönen betyda inför ditt nästa arbete?

Var är du om 1 år?

Var ser du dig själv befinna dig om 5 år?

Vad är drömyrket?

Arbetsförhållandena spelar störst roll?

Skulle du vara på denna arbetsplats om du fick välja på nytt?

- a. VARFÖR/varför inte?

Har du 5 Känslor du kan beskriva från arbetsplatsen?

ÖVRIGT ? något annat du vill ta upp gällande arbetsvillkoren?

Generella frågor

1. Ålder:
2. Kön:
3. Examensår:
4. Utbildningsnivå:
5. Antal år inom yrkesområdet: